



Työvoiman ja koulutuksen tarvetutkimus 2013

Matkailu

HANNU AHVENJÄRVI



Työvoiman ja koulutuksen tarvetutkimus 2013

Matkailu

HANNU AHVENJÄRVI

RAPORTEJA 20 | 2014

**TYÖVOIMAN JA KOULUTUKSEN TARVETUTKIMUS 2013
MATKAILU**

Kainuun elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

Taitto: Seija Kemppainen

Kansikuva: Retkeilijä lumessa, Jutta Kuure/YHA Kuvapankki

ISBN 978-952-257-991-1 (PDF)

ISSN-L 2242-2846

ISSN 2242-2854 (verkkajulkaisu)

URN:ISBN:978-952-257-991-1

www.ely-keskus.fi/julkaisut | www.doria.fi/ely-keskus

Esipuhe

Kainuun ELY-keskuksen ja TE-toimiston lyhyen aikajänteen ennakointikäytäntöihin on kuulunut jo 2000-luvun alkuvuosista lähtien työvoiman ja koulutuksen tarvetutkimus (TKTT), jossa lähinnä TE-toimisto haastattelee valitun toimialan yrityksiä. Haastattelujen tavoitteena on selvittää toimialan yritysten työvoima-, koulutus- ja muita kehittämistarpeita sekä alan kehitysnäkymiä.

Haastattelujen tuloksia analysoidaan asiantuntijaraadissa, joka tekee muun muassa toimenpide-ehdotuksia toimialan ja yritysten kehittämiseksi. Prosessin tavoitteena on tunnistaa työnantajien tarpeita, verkottaa toimialan keskeisiä toimijoita sekä lisätä työ- ja elinkeinohallinnon tuntemusta toimialan toiminnasta ja tulevaisuuden näkymistä.

Syksyllä 2013 TE-toimisto ja ELY-keskuksen Tulevaisuuden työvoima -projekti haastattelivat matkailun toimialojen yrityksiä Kainuussa. Asiantuntijaraati kokoontui joulukuussa ja sopi esille tulleiden koulutustarpeiden jatkokäsittelystä ja muista tarvittavista alan kehittämistoimenpiteistä.

Haluan ensinnäkin kiittää työvoiman ja koulutuksen tarvetutkimuksen haastatteluihin osallistuneita yrityksiä. Kiitän myös tarvekartoituksen suunnitteluun ja toteutukseen osallistuneita työ- ja elinkeinohallinnon, Kainuun ammattiopiston, Aikuis- ja täydennyskoulutuspalvelut AIKOPA:n ja Kajaanin ammattikorkeakoulun edustajia sekä kaikkia asiantuntijaraatiin osallistuneita. Tämän yhteenvetoraportin on koonnut Hannu Ahvenjärvi ELY-keskuksen Tulevaisuuden työvoima -projektista.

Kajaanissa 10.2.2014

Juha Puranen
Strategiapäällikkö
Kainuun ELY-keskus



Ilmakuva Ukkohallasta. Kuva: Kari Laaksonen/Suomen Ilmakuva Oy



Sisältö

Esipuhe	1
1. Johdanto	4
2. Matkailuala Kainuussa	5
3. Haastatellut työnantajat	8
4. Henkilöstön määrä ja rakenne	9
5. Suhdannenäkymät	12
6. Ulkomaiset asiakkaat	13
7. Työvoimatarpeet	14
8. Muutoksia ammateissa ja toimialalla	17
8.1 Toimintatapojen muutokset	17
8.2. Osaamistarpeita muutoksiin liittyen	19
8.3. Yhteistyö oppilaitosten kanssa	20
9. Koulutustarpeet	22
10. Verkostoituminen ja yritysidea	23
11. Muut yritystoiminnan kehittämistarpeet	24
11.1. Ennakointitoiminta	24
11.2. Liiketoimintasuunnitelma	25
11.3. T&K&I-toiminta	26
11.4. Investointisuunnitelmat	27
11.5. Työorganisaation ja sen toimintatapojen muutos	28
11.6. Sukupolvenvaihdos	29
12. Vapaa sana	30
Lähteet	32
Liite 1. TKTT-haastattelulomake (tiivistelmä)	34
Kuvailulehti	36

1. Johdanto

Tämä raportti on yhteenveto matkailualan yrityksille tehdyistä työvoiman ja koulutuksen tarvetutkimuksen (TKTT) haastatteluista. Yrityskäynneillä loka-marraskuun 2013 aikana haastateltiin yhteensä 43 työnantajaa. TKTT-haastatteluja tekivät Kainuun TE-toimiston Työväily- ja yrityspalvelut -palvelulinjan asiantuntijat sekä ELY-keskuksen Tulevaisuuden työvoima -projektin suunnittelijat. TKTT-haastattelujen tulokset on tallennettu ELY-keskusten ja TE-toimistojen asiakkuuden hallintajärjestelmään (ASKO). Liitteenä on tiivistelmä TKTT-haastattelulomakkeesta.

Kartoituksen tuloksia käsiteltiin Vuokatissa 18.12.2013 pidetyssä asiantuntijaraadissa, jossa myös sovittiin jatkotoimenpiteistä. Tilaisuuteen osallistui edustajia haastatelluista yrityksistä, Kainuun ELY-keskuksesta ja TE-toimistosta, alueen oppilaitoksista, Kainuun Etu Oy:stä sekä Kainuun liitosta.

Matkailun toimialaa käsitellään yleensä laajana eri toimialojen kokonaisuutena, jossa keskeisiä ovat majoitus- ja ravitsemistoiminta sekä henkilöliikenne. Merkittäviä sektoreita ovat luonnollisesti myös matkatoimistot sekä aktiviteetteja ja tapahtumia tarjoavat yritykset ja yhteisöt. Matkailuala määritellään tässä selvityksessä samoin kuin matkailun toimialaraporteissa (Harju-Autti 2011, 2012, 2013). Mukaan otettiin myös toimialaluokka 791 Matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminta. Matkailu-alaan rajattiin kuuluvat yritykset seuraavista Tilastokeskuksen toimialaluokituksen (TOL 2008) luokista:

Majoitus- ja ravitsemistoiminta

- 55 Majoitus
- 56 Ravitsemistoiminta

Matkailun ohjelmapalvelut

- 79 Matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminta; varauspalvelut
- 9102 Museoiden toiminta
- 9104 Kasvitieteellisten puutarhojen, eläintarhojen ja luonnonpuistojen toiminta
- 9311 Urheilulaitosten toiminta
- 9313 Kuntokeskukset
- 9321 Huvi- ja teemapuistojen toiminta
- 93291 Hiihto- ja laskettelukeskukset

2. Matkailuala Kainuussa

Kainuun matkailuelinkeinon vahvuuksia ovat hiihtokeskukset monine lomapalveluineen, liikunta-aktiviteetit ja -tapahtumat sekä kasvavasti myös kulttuuritarjonta ja -tapahtumat. Matkailu on Kainuun maakuntaohjelmassa valittu yhdeksi kolmesta elinkeinojen kehittämisen kärkialasta (Kainuun maakunta -kuntayhtymä 2010). Matkailun kehittämiskärkiä ovat luontomatkailu, kulttuuri- ja tapahtumamatkailu, vapaa-ajan matkailu mukaan lukien hyvinvointimatkailu sekä kannuste- ja kokousmatkailu. Kainuun matkailun strategiset kehityskohteet vuoteen 2020 on määritelty Kainuun matkailustrategiassa 2011–2020 (2011). Maakunnallinen matkailun kehittäminen ja kansainvälinen matkailumarkkinointi on Kainuun Etu Oy:n vastuulla. Lisäksi matkailun kehittämistä ja yhteismarkkinointia tekevät paikalliset matkailuorganisaatiot, joita ovat Vuokatin matkailukeskus Oy, Kajaanin Matkailu Oy, Oulunjärven Jättiläiset ry (Paltamo, Vaala), Matkailuyhdistys Puolanka-Paljakka ry, Matkailuyhdistys Ukko-halla ry (Hyrnsalmi) sekä Idän Taiga ry (Kuhmo, Suomussalmi).

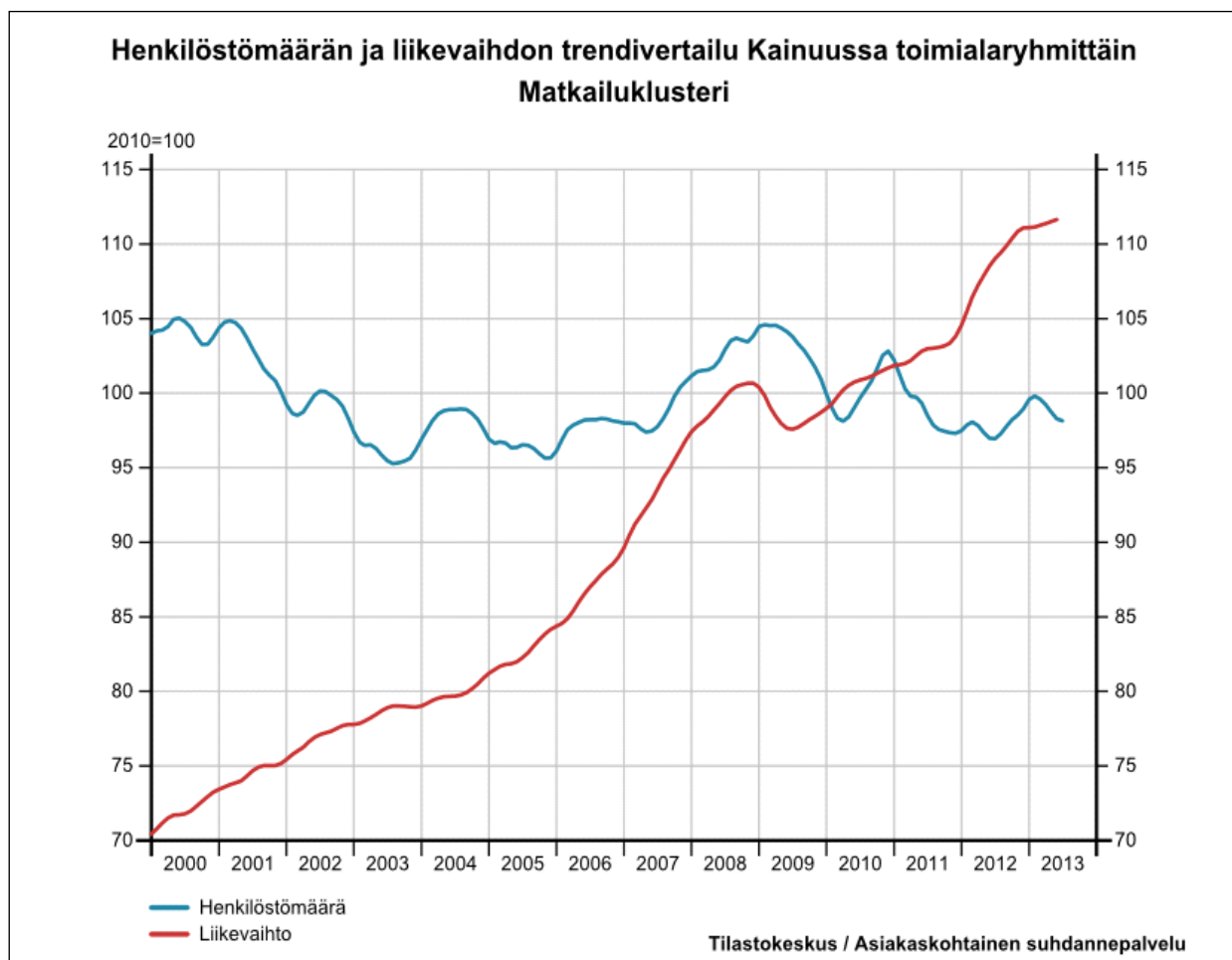
Matkailualan koulutusta Kainuussa antavat Kainuun ammattiopisto (KAO) (matkailu-, ravitsemis- ja talousala) ja Kajaanin ammattikorkeakoulu (restonomikoulutus). Tutkintoon johtavaa koulutusta on sekä nuorisosteella että aikuiskoulutuksena. Lisäksi KAO ja Aikuis- ja täydennyskoulutuspalvelut AIKOPA tarjoavat tarpeen mukaan matkailualan lyhytkoulutuksia.

Kainuussa oli matkailun toimialoilla yhteensä 252 yritystoimipaikkaa vuonna 2012. Ne työllistivät yhteensä arviolta reilut 900 henkeä, joista noin 650 majoitus- ja ravitsemistoiminnassa. Liikevaihdoltaan suurimmat toimialat olivat majoitustoiminta ja ravitsemistoiminta.

Taulukko 1. Matkailun toimialojen toimipaikat Kainuussa vuonna 2012 (Tilastokeskus, yritys- ja toimipaikkarekisteri / Toimiala Online).

	Toimipaikat	Henkilöstö	Liikevaihto (1000 euroa)
55 Majoitus	60	286	33966
551 Hotellit ja vastaavat majoitusliikkeet	27	248	29619
552 Lomakylät, retkeilymajat yms. majoitus	12	19	2121
553 Leirintäalueet, asuntovaunu- ja matkailuvaunu-alueet	5	7	560
559 Muu majoitus	16	13	1665
56 Ravitsemistoiminta	123	367	37425
561 Ravintolat ja vastaava ravitsemistoiminta	85	262	28184
562 Ateriapalvelut ja muut ravitsemispalvelut	23	51	3890
563 Baarit ja kahvilat	15	55	5351
79 Matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminta; varauspalvelut	45	60	12550
791 Matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminta	7	11	2097
799 Varauspalvelut, matkaoppaiden palvelut ym.	38	50	10453
9102 Museoiden toiminta
9104 Kasvitieteellisten puutarhojen, eläintarhojen ja luonnonpuistojen toiminta	1
9311 Urheilulaitosten toiminta	14	30	6937
9313 Kuntokeskukset	4
9321 Huvi- ja teemapuistojen toiminta	1
93291 Hiihto- ja laskettelukeskukset	4	137	7300
YHTEENSÄ	252		

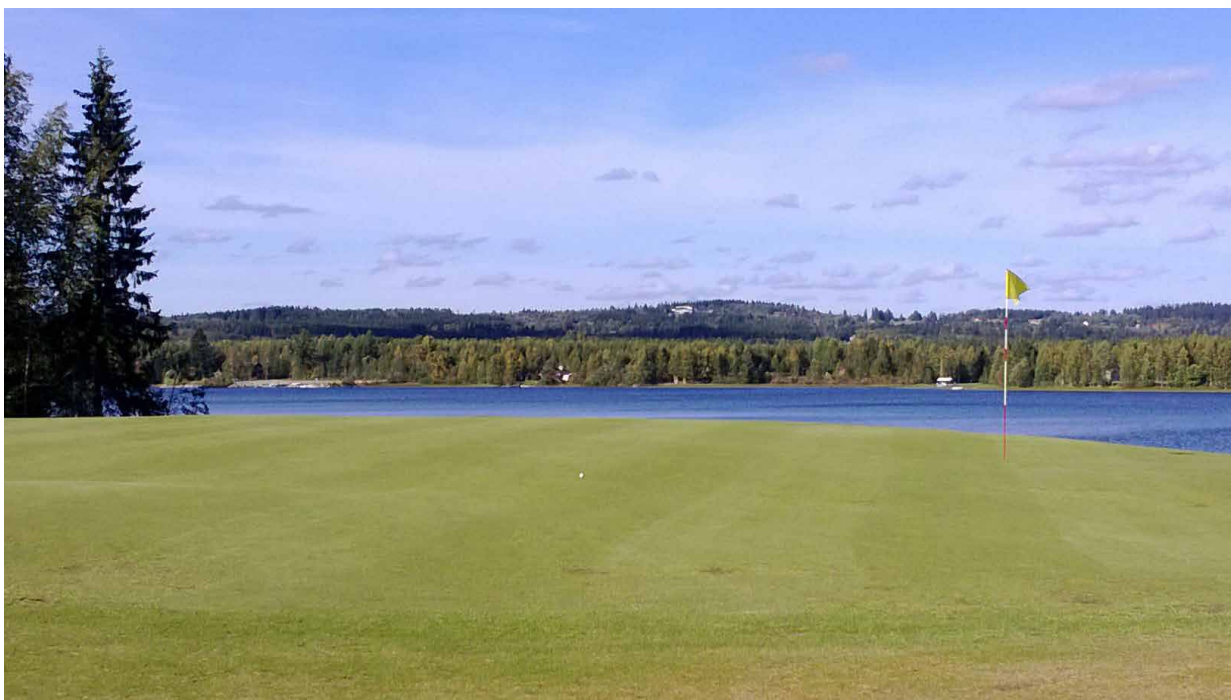
Kainuun koko matkailuklusterin liikevaihto notkahti vuonna 2009, mutta on sen jälkeen jälleen vuosina 2010–2012 palannut kasvu-uralle. Vuonna 2012 liikevaihto kasvoi 7,2 prosenttia edellisestä vuodesta. Henkilöstömäärän viimeaikainen kehitys on sitä vastoin ollut heikompaa. Vuonna 2012 matkailuklusterin henkilöstömäärä kasvoi 1,0 prosenttia, mutta kahtena edellisenä vuonna se supistui.



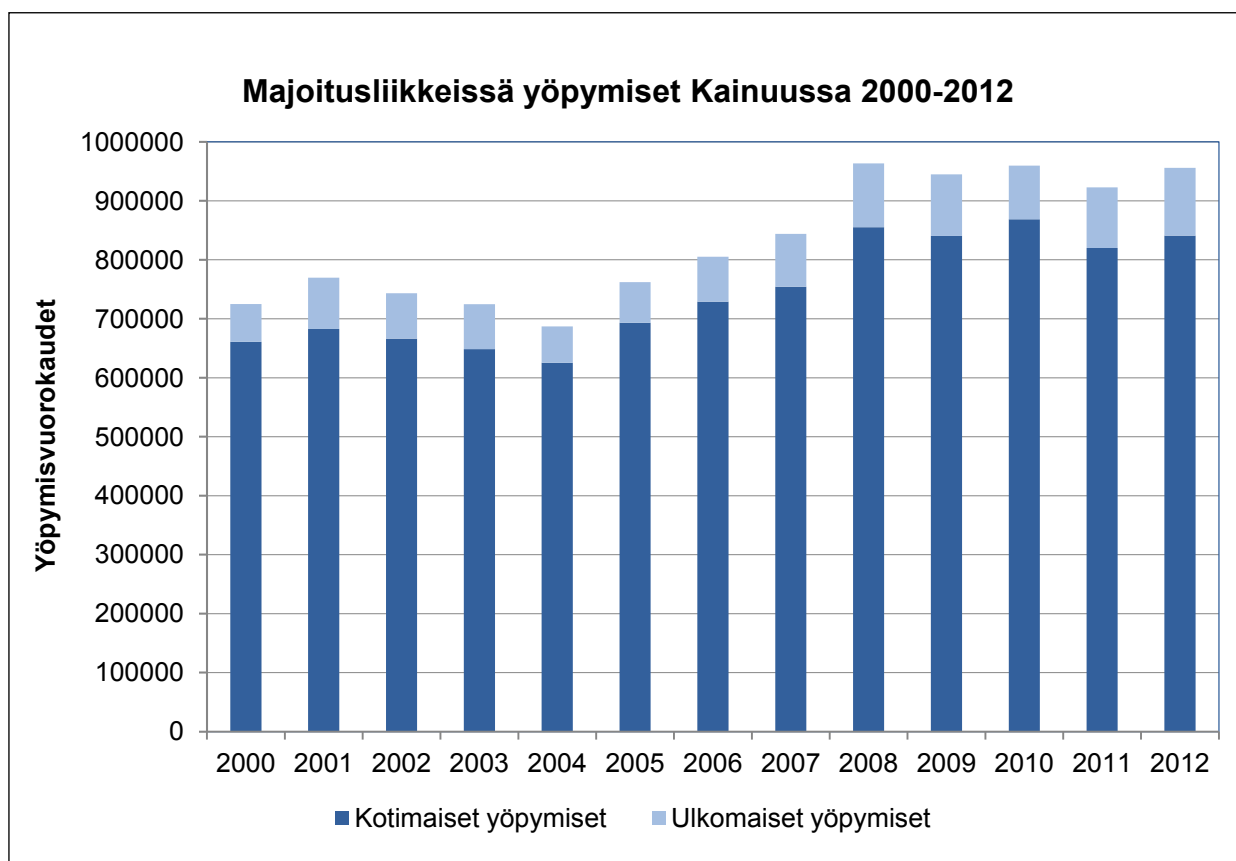
Kuva 1. Matkailuklusterin henkilöstömäärän ja liikevaihdon trendikehitys Kainuussa vuosina 2000–2013.

Matkailuklusteri sisältää seuraavat toimialat: 017 Metsästys ja sitä palveleva toiminta, 491 Rautateiden henkilöliikenne, kaukoliikenne, 493 Muu maaliikenteen henkilöliikenne, 501 Meri- ja rannikkovesiliikenteen henkilökuljetus, 503 Sisävesiliikenteen henkilökuljetus, 511 Matkustajalentoliikenne, 55 Majoitus, 56 Ravitsemistoiminta, 7711 Autojen ja kevyiden moottoriajoneuvojen vuokraus ja leasing, 7721 Vapaa-ajan ja urheiluvälineiden vuokraus ja leasing, 7734 Vesiliikennevälineiden vuokraus ja leasing, 7735 Ilmaliikennevälineiden vuokraus ja leasing, 79 Matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminta; varauspalvelut, 9311 Urheilulaitosten toiminta, 9313 Kuntokeskukset, 9319 Muu urheilutoiminta, 932 Huvi- ja virkistystoiminta, 9604 Kylpylaitokset, saunat, solariumit yms. palvelut (Tilastokeskus, asiakaskohtainen suhdannepalvelu).

Kainuulaisten majoitusliikkeiden kapasiteetti on selvästi kasvanut viime vuosina. Majoitustilastoon rekisteröidyissä majoitusliikkeissä oli 2123 huone- ja 7296 vuodepaikkaa vuonna 2012. Majoitustarjonnan kasvusta huolimatta huoneiden käyttöaste (45,4 %, vuonna 2012) on silti parantunut pitkällä aikavälillä. Majoituspalvelujen kysynnän kasvu näkyy yöpymisvuorokausien määrän kasvuna. Vuonna 2012 yöpymisvuorokausia oli yhteensä 955 962, joista 115 024 (12,0 %) ulkomaisia yöpymisiä. Vaikka ulkomaisten yöpymisten määrä Kainuussa on viime vuosina kasvanut, on ulkomaisten osuus selvästi matalampi kuin esimerkiksi Uudenmaan (45,5 %), Lapin (41,5 %) tai Kaakkois-Suomen (41,5 %) ELY-keskusten alueilla. Kainuun matkailustrategiassa tavoitellaan 1,7 miljoonaa rekisteröityä yöpymistä vuonna 2020. Näistä 15 prosenttia olisi ulkomaisia yöpymisiä.



Näkymä golfkentältä Naapurinvaaralle. Kuva: Tarja Peitsaho.



Kuva 2. Rekisteröidyt yöpymiset majoitusliikkeissä Kainuussa vuosina 2000–2012.

Tilasto sisältää kaikki majoitusliikkeet (ml. hotellit), joissa on vähintään 20 vuodepaikkaa tai sähköpistokkeella varustettua matkailuvaunupaikkaa sekä retkeilymajat (Tilastokeskus, majoitustilasto / Toimiala Online).

3. Haastatellut työnantajat

Kartoitusta varten haastateltiin työnantajakäynneillä yhteensä 43 yritystä. Eniten oli mukana majoitustoiminnan sekä erilaisten matkailun ohjelmapalvelujen yrityksiä. Ravitsemistoiminnan yrityksiä haastateltiin vain kolme, vaikka tähän ryhmään kuuluu lähes puolet matkailualan 252 toimipaikasta Kainuussa. On kuitenkin huomattava, että monella majoitustoimintaa harjoittavalla yrityksellä, esimerkiksi hotelleilla, on myös ravintolatoimintaa.

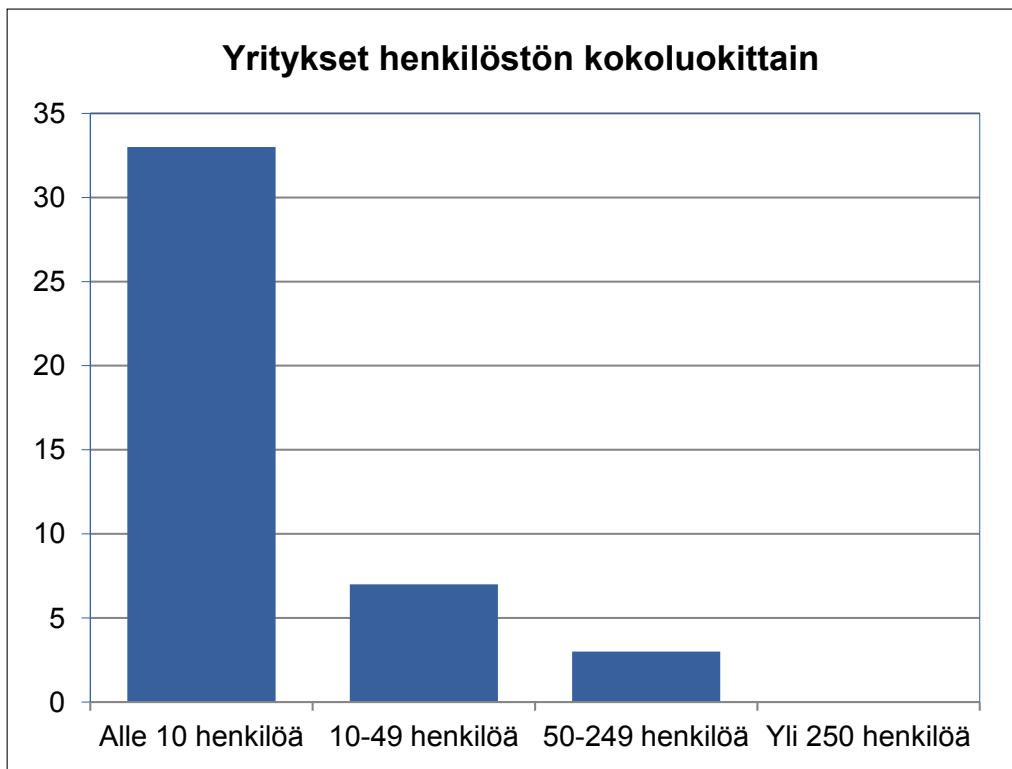
Taulukko 2. Haastatellut yritykset toimialoittain.

Yrityksen päätoimiala (TOL 2008)		lkm.
55	Majoitus	19
551	Hotellit ja vastaavat majoitusliikkeet	
552	Lomakylät, retkeilymajat yms. majoitus	
553	Leirintäalueet, asuntovaunu- ja matkailuvaunualueet	
559	Muu majoitus	
56	Ravitsemistoiminta	3
561	Ravintolat ja vastaava ravitsemistoiminta	
563	Baarit ja kahvilat	
	Matkailun ohjelmapalvelut	16
791	Matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminta	
799	Varauspalvelut, matkaoppaiden palvelut ym.	
9311	Urheilulaitosten toiminta	
9321	Huvi- ja teemapuistojen toiminta	
93291	Hiihto- ja laskettelukeskukset	
	Muut	5
YHTEENSÄ		43

Haastateltuja yrityksiä oli Vaalaa ja Ristijärveä lukuun ottamatta kaikista Kainuun kunnista. Eniten haastateltiin Sotkamossa (Vuokatti) (17), Suomussalmella (9) ja Kuhmossa (7) toimivia yrityksiä.

4. Henkilöstön määrä ja rakenne

Haastatelluista yrityksistä kolme neljäsosaa oli henkilöstömäärältään alle 10 hengen yrityksiä. 10–49 henkeä työllistäviä yrityksiä oli seitsemän ja yli 50 henkeä työllistäviä kolme. Henkilöstömäärään on laskettu henkilöstö vain yritysten Kainuussa sijaitsevista toimipaikoista.



Kuva 3. Haastatellut yritykset henkilöstön kokoluokittain.

Seuraavassa on listattu henkilöstön keskeisiä ammattinimikkeitä haastatelluissa yrityksissä. Yleimpiä työntekijätason ammattinimikkeitä ovat kokki, vastaanottovirkailija, tarjoilija, siivooja ja eräopas. Monia palveluja, kuten siivous ja kiinteistönhoito, on myös ulkoistettu ja ne hoidetaan ostopalveluina. Lähinnä isommissa yrityksissä on lisäksi työnjohtotehtävissä esimerkiksi ravintolapääällikköjä ja palvelupääällikköjä. Yritysten johdossa yleisimmät nimikkeet ovat yrittäjä ja toimitusjohtaja.

Taulukko 3. Keskeisiä ammattinimikkeitä haastatelluissa yrityksissä.

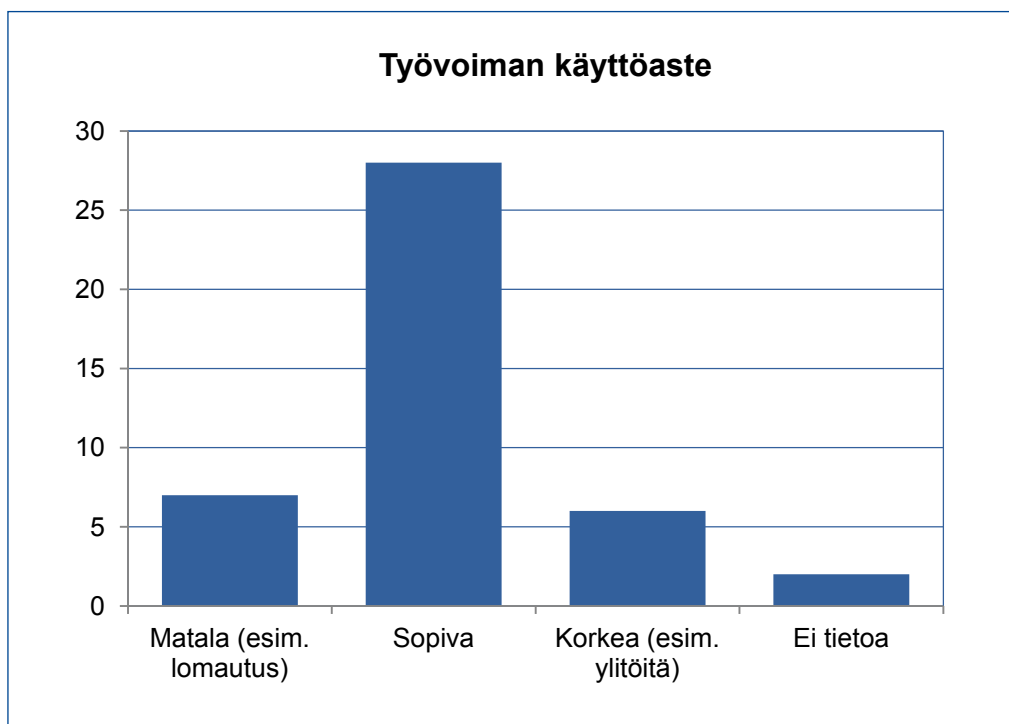
Ammattinimike
Liikunnanohjaaja, hiihdonopettaja, valmentaja
Yrittäjä
Toimitusjohtaja, hotellinjohtaja
Eräopas, safariopas, opas
Myyntipäällikkö
Myyntineuvottelija, myyntityöntekijä
Myyntisihteeri
Kentänhoitaja, kenttämestari
Keittiöpäällikkö
Kokki
Keittiötyöntekijä
Ravintolatyöntekijä
Hotellipäällikkö, vastaanottopäällikkö
Vastaanottovirkailija
Ravintolapäällikkö, vuoropäällikkö
Tarjoilija
Kahvilatyöntekijä
Palvelupäällikkö
Kiinteistöpäällikkö, huoltopäällikkö, rinnepäällikkö
Kiinteistönhoitaja, huoltomies
Rinnetyöntekijä
Siivouspäällikkö, kerrospäällikkö
Siivoaja, kerroshoitaja

Yritysten yhteenlasketun henkilöstömäärän arvioitiin kasvavan seuraavan puolen vuoden aikana reippaasti. Haastattelujen ajankohta loppusyksystä on monella yrityksellä sesongin ulkopuolista aikaa ja työvoimatarve kasvaa talvikaudella joulusta alkaen. Osalla yrityksistä sesonki on vasta kesällä. Monilla yrityksillä oli tarvetta kasvattaa henkilöstömääräänsä myös pysyvämpiluontoisesti. Seuraavan vuoden aikana henkilöstömääränsä arvioi kasvavan 18 ja pysyvän ennallaan 23 yritystä. Vain kaksi yritystä arvioi henkilöstömääränsä laskevan. Yhteenlaskettuna haastateltujen yritysten henkilöstömäärän arvioitiin kasvavan vuodessa yhteensä 35 hengellä.

Taulukko 4. Haastateltujen yritysten henkilöstömäärä yhteensä ja arvioitu kehitys.

	Haastatellut työnantajat	Henkilöstöä nyt	1/2 vuoden päästä	Muutos %	Vuoden päästä	Muutos %
Majoitus- ja ravitsemistointa	22	159	194	22,0	184	15,7
Matkailun ohjelmapalvelut ja muut	21	340	438	28,8	350	2,9
YHTEENSÄ	43	499	632	26,7	534	7,0

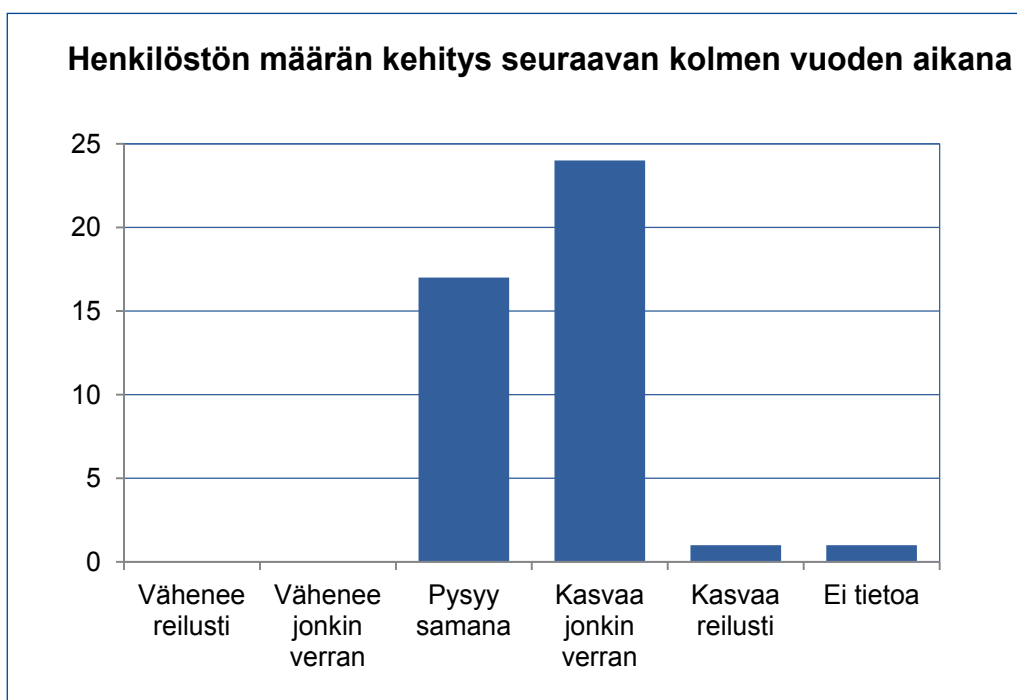
Suurin osa haastatelluista yrityksistä arvioi työvoiman käyttöasteen olevan tällä hetkellä sopiva. Osalla yrityksistä käyttöaste oli turhan matala ja muutamalla puolestaan korkea eli niillä oli tarvetta esimerkiksi ylitöille.



Kuva 4. Työvoiman käyttöaste haastatelluilla yrityksillä.

Haastateltujen yritysten työntekijöistä yli 55-vuotiaita oli 65 henkilöä, mikä on 13,0 % niiden koko henkilöstöstä. Kaikilla aloilla Kainuussa yli 55-vuotiaiden osuus alueella työssäkäyvistä on selvästi suurempi (21,1 %) (Työsäkäyntitilasto 2010). Seuraavan kahden vuoden aikana eläkkeelle jääviä arvioitiin haastatelluissa yrityksissä olevan yhteensä 24 henkilöä (4,8 % henkilöstöstä).

Yritykset arvioivat työvoiman tarpeensa lähivuosina joko kasvavan jonkin verran tai pysyvän vähintään ennallaan. Yksikään haastateltu yritys ei arvioinut työvoimatarpeensa vähenevän seuraavan kolmen vuoden aikana.

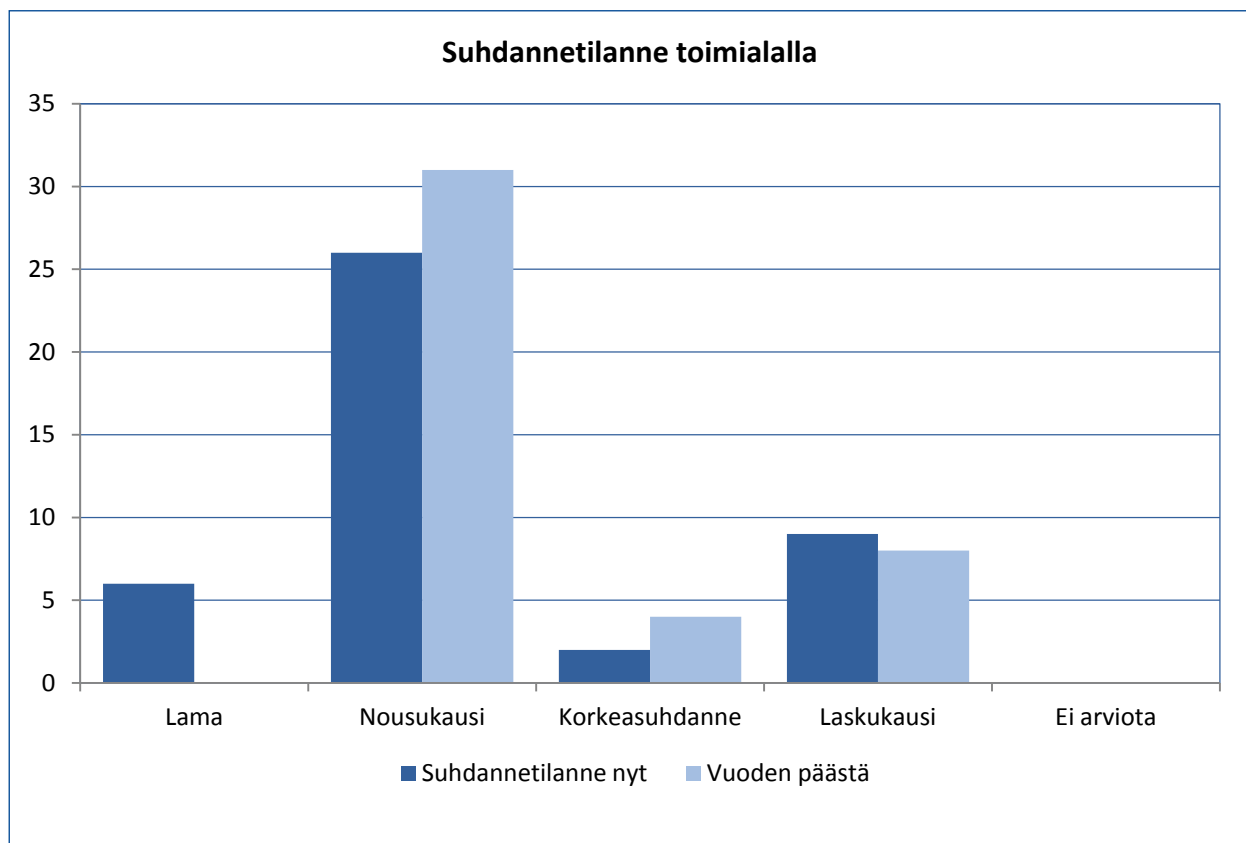


Kuva 5. Arviot työvoimatarpeen kehityksestä seuraavan kolmen vuoden aikana.

5. Suhdannenäkymät

Alan suhdannenäkymät vaikuttavat olevan kehittymässä myönteiseen suuntaan. Vielä nyt moni arvioi tämänhetkiseksi suhdannetilanteeksi laskukauden tai laman, mutta jo vuoden päästä ollaan useimpien mielestä nousukaudessa tai korkeasuhdanteessa.

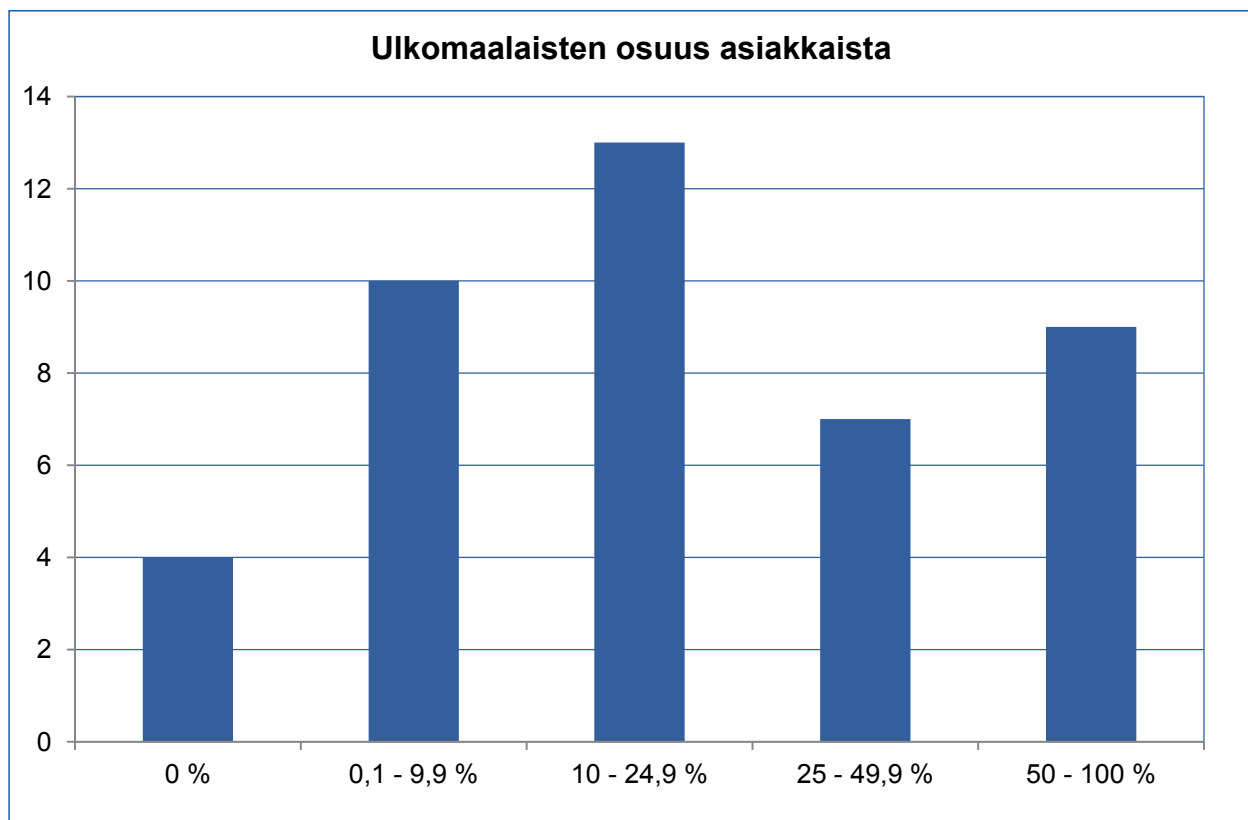
Myös kevään 2014 Pk-yritysbarometrissa majoitus- ja ravitsemistoiminnan yritykset koko maassa arvioivat suhdanteiden kehittyvän melko positiivisesti, vaikkakin odotukset olivat hieman kaikkia toimialoja heikkommat.



Kuva 6. Arviot toimialan suhdannetilanteesta nyt ja vuoden päästä.

6. Ulkomaiset asiakkaat

Suurimmalla osalla haastatelluista yrityksistä oli ulkomaisia asiakkaita. Keskimäärin ulkomaalaisten osuus asiakkaista oli 24 %. Osuus asiakkaista vaihteli kuitenkin hyvin paljon. Yhdeksällä yrityksellä yli puolet asiakkaista oli ulkomaalaisia. Venäjän (25 yritystä mainitsi tärkeänä tulomaana) jälkeen yleisimmin ulkomaisia asiakkaita oli Saksasta (15), Iso-Britanniasta (10), Ruotsista (9), Virossa (8) ja Ranskasta (8). Yhteensä mainittiin 24 eri maata tai aluetta, josta ulkomaisia asiakkaita tulee. Yrityksistä 27 arvioi ulkomaisten asiakkaiden määrän kasvavan ja 12 sen pysyvän ennallaan.



Kuva 7. Ulkomaalaisten osuus kaikista asiakkaista haastatelluissa yrityksissä.

7. Työvoimatarpeet

Tarkemmista työvoiman lisäystarpeista seuraavan vuoden aikana ilmoitti 16 yritystä. Eniten tarvetta oli ravitsemispalveluissa tarjoilijoille ja kokeille sekä matkailun ohjelmapalvelujen puolella valvojille/ohjaajille. Yhteensä rekrytointitarvetta oli 38 työntekijän verran. On kuitenkin huomattava, että suunnitelluissa lisäyksissä näkyy vain osa sesonkiaikaisesta työvoimatarpeesta. Useimmat lisäyksistä oli suunniteltu tehtäväksi seuraavan puolen vuoden tai vuoden aikana. Vain muutama oli välittömiä lisäystarpeita.

Lisäystarpeiden kohdalla kysyttiin kiinnostusta kansainväliseen rekrytointiin, mutta siihen ei ollut yrityksissä kiinnostusta.

Työvoiman saatavuudessa oli koettu melko paljon ongelmia. Yleisimpiä rekrytointiongelmien syitä olivat työntekijöiden riittämätön työkokemus ja tehtävän vaatima työpaikkakohtainen osaaminen. Eniten vaikeuksia oli kokkien ja tarjoilijoiden saamisessa. Rekrytointiongelmat voivat liittyä suunnitelmissa olevien lisäysten lisäksi myös aikaisempiin kokemuksiin työntekijöiden rekrytoinnissa.

Haastatellut yritykset ilmoittivat yhteensä vain kahden työntekijän vähentämistarpeesta (siivooja ja myyntityötä johtava).



Vaellusta lumisessa luonnossa lumikengillä.
Kuva: Jutta Kuure/YHA Kuvapankki.

Taulukko 5. Suunnitellut työvoiman lisäykset ammattiluokituksen mukaan jaoteltuna.

Amm. koodi	Ammattinimike	Ajankohta	Määrä yht.	Lisätietoja
181	Nuoriso- ja raittiustoi- men ohjaajat	Vuoden kuluessa	7	Valvoja/ohjaaja. Nuoriso-, kasvatus-, liikunta-alan koulutus, sosiaaliset taidot.
272	Matkatoimistovirkailijat	Puolen vuoden kuluessa	1	Lähinnä haetaan eräopasta, jolla on monenlaisia taitoja ruoanvalmistuksesta kiinteistönhoitoon. Asiakaspalvelutaito ja tietotekniikkaosaaminen tärkeää.
332	Myyntiedustustyö		2	Myyntineuvottelija. Ei ole haussa. han- kitaan mahdollisesti sisäisten tehtävä- järjestelyjen avulla. Ei olisi päätoiminen tehtävä vaan hoitaisi myös muita hotellin tehtäviä myyntineuvottelijan työn ohella. Matkailupalveluiden tuntemus, alueen tuntemus, myyntikokemus.
343	Myyjät	Puolen vuoden kuluessa	1	Asiakaspalvelu-, myynti- ja markkinointi- osaaminen tai motivaatio oppia, kielitaito (venäjä, englanti).
540	Linja- ja henkilöauton- kuljettajat	Puolen vuoden kuluessa	2	Vaatimuksena omatoimisuus ja yrittä- jähenkisyys. Venäjän kieltä olisi hyvä osata edes vähän, luottamus.
912	Kokit, keittäjät, kylmäköt		6	
913	Keittiötyöntekijät, ravintolatyöntekijät	Vuoden kuluessa	1	
914	Majoitusliikkeen hoitajat		1	Ei haussa. Hotelli- ja ravintolatyönteki- jä. Suunnitellut ottavansa venäläisen harjoittelijan. Harjoittelijan on kuitenkin osattava myös suomea.
919	Muut ryhmään 91 kuuluvat	Puolen vuoden kuluessa	5	Päällikötason työntekijä. Ei vielä päätet- ty mihin tehtävään. Suorittavan tason työntekijöitä. Ei vielä päätetty mihin tehtäviin.
921	Hovimestarit, tarjoilijat		9	Pikkujoulukaudeksi tarvitaan extraajia, käytetään vuokratyövoimaa. Ei ole haussa. Sesonki- ja kiiretyönteki- jöitä 1-2 tarpeen mukaan. Osaamisel- taan tiskareita ja saliapulaisia. Vuokrafirman kautta osa-aikaisia extraajia.
942	Siivoojat		3	Ammattitaitoinen siivooja, jolla auto käytettävissä.

Taulukko 6. Ajankohtaisia rekrytointiongelmia.

Syy	Määrä	Ammattinimike	Lisätietoja
Riittämätön työkokemus	8	Kokit, keittäjät, kylmäköt Muut ryhmään 91 kuu- luvat Hovimestarit, tajoilijat Matkustajien palvelutyö	À la carte kokit Yrityksessä on pystyttävä tekemään keittiön tehtävät alusta loppuun. Yrityksellä on jatkuvasti vaikeuksia löytää osaavaa ja riittävän kokemuk- sen omaavaa henkilökuntaa, joka tuntee myös hotellialalla käytettävät järjestelmät. Ongelma on niin työnte- kijä- kuin päällikkötasolla.
Tehtävän vaatima työpaik- kakohtainen osaaminen	5	Kokit, keittäjät, kylmäköt Hovimestarit, tajoilijat	À la carte kokit
Muut työvoiman saatavuut- ta vaikeuttavat syyt	4	Kokit, keittäjät, kylmäköt Hovimestarit, tajoilijat	Ei ole tällä hetkellä tarvetta eikä haussa. Törmänneet kuitenkin tähän ongelmaan aikaisemmin. Työvoimaa ei ole tarjolla ja osa-aikaiset tehtävät ja vuorotyö eivät kiinnosta.
Työn osa-aikaisuus	3	Myyjät, siivoojat	Omistaja ei ole tehnyt rekrytointipää- töstä.
Työn tilapäisyys	2	Matkatoimistovirkailijat Kokit, keittäjät, kylmäköt	Akuuttiin ja lyhytkestoiseen tarpee- seen vaikeuksia saada ammattitai- toista henkilöä. Loma-aikoina pulaa ammattitaitois- ta ravintolatyöntekijöistä.
Kielitaitovaatimukset	1	Matkustajien palvelutyö	Venäjä
Monitaitoisuuden vaati- mukset	1	Mainos- ja markkinointi- suunnittelijat	Monitaitoinen, atk:n hallitseva, kieli- taitoinen markkinointi-ihminen voisi työllistyä vaikka koko vuodeksi.
Muut amm.taitoon tai henk. koht. omin. liittyvät syyt	1	Linja- ja henkilöautonkul- jettajat	Direktiivikoulutuksien puuttuminen
Vuorotyö tai muuten epä- sopivat työajat	1	Linja- ja henkilöau- tonkuljettajat	Venäjän ajot
Palkkaukseen liittyvät syyt	1	Myyjät	Omistaja ei ole tehnyt rekrytointipää- töstä.

8. Muutoksia ammateissa ja toimialalla

8.1. Toimintatapojen muutokset

Haluttiin kartoittaa toimialan ja ammattien muutostrendejä. Yritysten kommentteista erottui muutamia teemoja, joihin liittyen oli useampia mainintoja. Näitä olivat verkostoituminen ja yhteismarkkinointi, sähköinen liiketoiminta, venäläiset matkailijat, asiakaskäyttäytymisen muutokset sekä ehkä jonkinlaisena nousevana trendinä ekologinen matkailu.

Verkostoituminen ja yhteismarkkinointi

- Majoituspalveluiden lisäksi tulee olla tarjota myös ajanviettotapahtumia, mikä lisää verkostoitumisen tarvetta.
- Verkostomainen toimintatapa.
- Tarvitsee laadukkaita ostopalveluja siivoukseen ja huoltoon.
- Markkinointiyhteistyö Vuokatin yhteismarkkinoinnin kautta.
- Markkinointi muuttuu, mukana Vuokatin yhteismarkkinoinnissa.
- Markkinointiin otettava mukaan sosiaalinen media (FB ja myös Venäjän FB). Varausjärjestelmä on uusittu 2012, nyt tulossa venäjänkieliset sivustot. Booking.com:ssa on pari tuotetta markkinoinnissa.
- Markkinointi tapahtuu etupäässä matkailupalveluiden varaamon kautta, joilla hyvät kontaktit laajalle Venäjää.

Sähköinen liiketoiminta

- Sähköinen liiketoiminta korostu; Twitter, FB, nettikauppa. Myynnin tehostamiseksi on hankittu ohjelma, joka mahdollistaa tuotannonohjausjärjestelmän. Siinä on matkanjärjestäjäliittymän lisäksi kassajärjestelmä, laskutusjärjestelmä, nettikauppa ja työmääräys henkilöstölle.
- Sähköistyminen jatkuu, matkatoimistojen merkitys vähenee. Omat sähköiset palvelut ja asiakasomistajuus antavat mahdollisuuden asiakkaalle saada esim. alennusta. Oma verkkopalvelu.
- Sähköisten palvelujen hyväksikäyttö, mm. kaupanteko netissä. Paperinen toiminta on loppu-massa.
- Sähköinen liiketoiminta on muuttanut toimintoja. 95 % majoitusvarauksista tehdään sähköisesti.
- Työntekijäsukupolven vaihdoksen yhteydessä koko toimintakeskuksen palveluprosessit ovat uusiutumassa. Se tuo mukanaan varausjärjestelmien ym. uusien atk-järjestelmien käyttöönoton, nettimainonnan uudet elementit, asiakaskunnan kansainvälistymisen ja monia konsernin sisäisten toimintaprosessien muutoksia.
- Varaukset ovat muuttuneet viime aikoina. Varaukset ja tarjoukset tehdään viime tipassa. On olemassa perushinnat, mutta tehdään nk. kohdennettua markkinointia vapaana olevasta majoitustilasta muuttuneella hinnalla. Kohdennettuun markkinointiin liittyy usein nk. pakettitarjous (sisältää jonkin aktiviteetin).

Venäläiset matkailijat

- Venäläisten asiakkaiden määrä on kasvanut ja heitä on asiakkaina ympäri vuoden.
- Moniosaaminen ja venäjän kielen tärkeys korostuu etenkin Itä-Suomessa.
- Asiakkaat tulevat jatkossa laajemmalla alueella Venäjää. Vuokatti kehittyi urheilumatkailukohteena.
- Ulkomaalaisten asiakkaiden osuus on kasvanut.

Asiakaskäyttäytymisen muutokset

- Asiakkaiden käyttäytyminen muuttuu entisestään. Ei enää istuta ravintolassa, vaan tullaan vasta asioimaan yöllä hyvin lyhyeksi ajaksi.
- Pubi-elämä on mennyt vähäiseksi. Asiakkaat ovat laatumietoisempia. Ei voida tarjota pelkästään perusjuttuja.
- Asiakkaat ovat tulleet vaativimmiksi ja lyhytjännitteisemmiksi.
- Asiakkaat ovat vaativampia. Sosiaalinen media ottaa hampaisiinsa. Meneekö toiminta salaperäisemmäksi? Suojautumiskeinoja mietitään.
- Asiakaspalvelu on tarkempaa, sosiaalinen media kertoo hyvät ja huonot uutiset
- Asiakkaat hakevat pienempien toimijoiden palvelua. Matkailupalveluilta odotetaan yksilöllisyyttä, hakeudutaan rauhallisiin kohteisiin.

Ekologinen matkailu

- Ekologinen matkailu on yksi uusi mahdollisuus alalla.
- Ekologinen ajattelu. Asiakkailla pitemmät viipymät matkailukohteissa. Jätteiden lajittelu.
- Ympäristön huomiointi ennaltaehkäisevästi.

Muut muutokset toimintatavoissa

- Yrittäjämäinen tapa toimia työsuhteessa. Joustava suhtautuminen työn ja vapaa-ajan yhdistelemiseen.
- Viranomais määräykset ovat tiukentuneet. Esim. direktiivikoulutukset. Ravintola-alalla on haaste saada pätevää (vastaavan paperit) omaavaa henkilöstöä.
- Byrokratia on keventynyt, raportointia vaaditaan vähemmän. Toisaalta koulutusvaatimukset ovat lisääntyneet.
- Haasteena on saada ammattitaitoisia kentänhoitajia. Ala ei houkuttele kausiluontoisuuden takia, kentänhoitotyöhön jäävät massasta heikoimmat yksilöt.
- Matkailussa on ylikapasiteettia. Kilpailu kiristyy entisestään. Pienelläkin toimijalla on oltava monipuoliset palvelut ja tietynlainen infra tarjolla. Asiakaskunta on vaativaa. Vapaa-aika lisääntyy. Julkisen liikenteen niukkuus on ongelma.
- Organisaatio muutetaan tuloshakuisemmaksi. Ostopalvelujen käyttö lisääntyy. Työtä tehdään sesonkien mukaan.
- Tuotantolähtöisestä toimintatavasta siirrytään asiakaslähtöiseen toimintaan. Tulevaisuudessa on tärkeitä tarjonta ja sisältö sekä asiakkaan kokemus. Pyritään siihen, että asiakas palaa uudelleen ja myös suosittelee "kaverille". Tuotteen ja palvelun laatu ovat tärkeitä, tämä vaikuttaa työntekijöiden ammatillisten vaatimusten tason kohoamiseen. Konseptin ja kulttuurin muutos vaikuttaa työyhteisön tekemiseen; arvot ja asenne ovat tärkeitä.
- Slopestyle (tempurata) tuo mm. SM-kisat, freestyle ja lumilautapuoli ovat kasvavia toimintoja. Laskettelu tuo perustulon yritystoimintaan.
- Nuorisoleirien järjestäminen (yhteistyössä golfliiton kanssa).
- Taloudellisen tilanteen ollessa heikko yritysasiakkaat vähenevät. Etsitään tilalle yksityisasiakkaita.
- Taantuma ja tehokkuusvaatimukset.
- Tanssitoiminnassa on valtakunnallisesti menossa notkahdus. Muutama paikka on lopettanut tai lopettamassa. Tanssikurssitoiminta on tullut vahvasti osaksi tanssipaikkojen toimintaa. Tanssitoiminta täydentää oheispalveluna alueen majoituspalveluja, liikenneöitsijöiden toimintaa ja antaa taksiryttäjille lisäansaintamahdollisuuksia.
- Asiakaskunta on siistiytynyt. Tulevaisuuden suuri muutos tulee olemaan Venäjän viisumivapaus, joka mahdollisesti toteutuu muutaman vuoden sisällä. Toteutuessaan se tulee vaikuttamaan paljon asiakasmäärään. Myös suurien ikäluokkien eläköityminen vaikuttaa matkailualalle positiivisesti. Heillä on takanaan pitkät työurat ja kohtalaiset eläkkeet ja on opittu matkustamaan ja käyttämään palveluja.

8.2. Osaamistarpeita muutoksiin liittyen

Verkostoituminen

- Tarvitaan yhteistyökumppaneita ja paketteja asiakkaille tarjottavaksi: Angry Birds, ensilumenlatu, kylpylä, patikointi ja laskettelu. Uusiakin palveluntuottajia sopii tarjontaan.
- Ulkomaalaiset verkostot. Keittiöpuolella on kehitettävää.
- Verkostomainen toimintatapa vaatii laaja-alaista matkailualan osaamista.
- Työntekijöiden tulee jatkossa osata tarjota lisäpalveluita asiakkaille ja ohjata asiakkaita myös muiden tuottamien palveluiden pariin.
- Alueen toisten yrittäjien kautta tapahtuva myynti on tärkeää, samoin suorat yhteydet Pietarin, Moskovan ja Ukrainan matkatoimistoihin, jotka etsivät yritykselle kohdennettuja asiakkaita.
- Yhteistyö toisten alan yrittäjien kanssa tärkeää.

Myynti- ja markkinointiosaaminen

- Myynti- ja markkinointiosaamisen kehittäminen koko matkailualan toimijoille Kainuussa. Yhteistyön hyödyn ymmärtäminen.
- Nopea reagointi muuttuneisiin markkinoihin, yhteismarkkinointi korostuu. Yritys on mukana alueen yhteismarkkinointi verkostossa. Myydään alueen aktiviteetteja ja majoitusta pakettina. Hankittu uusi varausjärjestelmä, jota kautta myös asiakkaat voivat tehdä varauksia, varauksia tulee myös matkatoimistojen kautta.
- Sähköinen liiketoiminta tuo uusia osaamistarpeita. Lakimuutoksia on tulossa. Reitistöjen kehittäminen on ongelmallista, omistussuhteet ja missä saa liikkua turvallisesti.
- Vuokatti-sivusto on uudistumassa. Asiakas voi hyödyntää erilaisia majoitusvaihtoehtoja.

Kielitaitovaatimukset

- Venäjän ja englannin kielen taidon korostuminen jatkossa.
- Venäjän kielen osaamisen ja kulttuurin tuntemisen merkitys korostuu.
- Kielitaitovaatimus lisääntyy. Venäjän kielen taito on erityisen tarpeellinen. Englantia yleensä jo osataan ja pidetään itsestäänselvyytenä, että siitä hallitaan perusteet. Sama tilanne pitäisi saada venäjän kielen osalta.
- Venäjän kielen taito tulee entistä tärkeämmäksi matkailualalla.
- Kielitaitovaatimus. Yleensä englannin kielellä pärjää.

Moniosaaminen

- Työntekijöiden tulee olla moniosaajia ja kyetä hoitamaan hotellissa useita eri tehtäviä.
- Ravintola-alalla tarvitaan moniosaajia. Pitäisi hallita yhä monipuolisemmin ravintolan tehtäviä: ravintolakokkin työt, tarjoilu, asiakaspalvelu, myynti, puhtaanapito.
- Moniosaaminen ja kielitaito.

Muita osaamistarpeita

- Atk, markkinointi, varaussysteemit ja verkostoituminen.
- Taloushallinnon osaaminen on heikkoa, samoin kielitaito ja atk-osaaminen heikot tämän hetken työntekijöillä. Tulevilla alan ammattilaisilla puuttuvat nk. kädentaidot; työhön tarttumisen taito, sosiaalisten taitojen hallinta sekä asiakkaan palvelutaito.
- Atk-osaaminen, prosessikehitys, kielitaito ja informaatiotyökalujen käyttö, ajankäytön hallinta ja sosiaaliset taidot. Laadun tarkkailu ja asiakaslähtöisen näkökulman hahmottaminen ja saattaminen työkäytänteisiin ja asiakaspalveluun.

- Tulevaisuudessa tuotetaan asiakkaalle tietoa mobiilipalvelujen kautta esim. hissien käyttötilanteesta. Sport Tracker on tulossa, lipunosto siirtyy älypuhelimisiin.
- Jatkuva myyntitaidon ylläpitäminen ja oman työn hallinta.
- Toiminnot teknistyneet ja nykyaikaistuneet, kiinteistönhoidossa tarvitaan lisää osaamista.
- Teknistä osaamista erilaisten laitteiden käytössä tarvitaan.
- Suorituspaikkojen ylläpitämiseen liittyvä osaamisen vaatimukset kasvavat. Turvallisuusosaaminen korostuu.
- Pitäisi saada ympärivuotisia työntekijöitä tai verkostoitua jonkin muun toimialan kanssa. Kentänhoitotyö kesäkaudella, toinen työ talvikaudella. Alan koulutuksen kehittäminen, kentänhoitajan ammattitutkinto työssä-oleville.
- Alalle aikoville golfalan perustutkinto, voisi olla puutarhapuolen koulutuksen sisällä esim. suuntautumisvaihtoehtona.
- Golfkentän vastaanottotyöntekijän koulutusta tarvitaan myös.
- Ideointirikkautta tarvitaan ohjelman järjestämiseksi, että asiakkaat viihtyvät ravintolapalveluiden äärellä pidemmän aikaa.
- Nykyään ihmiset tulevat baariin 1-2 tunnin sisällä, jolloin myös myynti tapahtuu.
- Pitää panostaa tietotaitoon, valikoimaan ja palveluun.
- Tavoitellaan tuloshakuisempaa työtettä. Rohkeus työskennellä eritavalla on haasteena.
- Urakehityksen tukeminen talon sisällä. Oma motivaatio, pohjakoulutus sekä potentiaaliset ominaisuudet ovat kunnossa. Työntekijän ammatillista osaamista vahvistetaan. Tämä antaa mahdollisuuden urakehitykseen.
- Tarvitaan kokemusta ja kykyä nopeisiin ratkaisuihin käytännön tilanteissa. Kokeneella henkilökunnalla löytyy ratkaisu haasteellisiin ja yllättäviin tilanteisiin ja muutoksiin.
- Tanssien järjestäjien yhteistyöverkosto kapenee osan toimijoista lopettaessa. Tämä vaikeuttaa ohjelmistojen saamismahdollisuuksia.

8.3. Yhteistyö oppilaitosten kanssa

- Harjoittelijoita oppilaitoksista. Hyvin on toiminut yhteistyö. Työssäoppijat pääsevät tekemään monipuolisia tehtäviä ja "oikeita töitä".
- Oppilaitosten kanssa on pitkä historia ja tärkeää yhteistyötä. Pystymme tarjoamaan ilmaisen majoituksen työssäoppimisjaksoille. Tärkeää nuorille, että saavat paikkoja, jossa pääsee tekemään oikeita asioita. Hyödyttää sekä yritystä että nuorta. Monelle nuorelle on tuonut työmahdollisuuden harjoittelun jälkeen.
- KAO ja KAMK:lta on ollut harjoittelijoita opetus-, vastaanotto- ja ravitsemustehtävissä. Ovat tyytyväisiä harjoittelujaksoihin. Jaksot ovat olleet tarpeiden mukaisia.
- Oppilaitosyhteistyö on vahvaa KAO:n ja KAMK:n kanssa. Luento- ja kummiyhteistyö oppilaitoksien kanssa. Oma aktiivinen yhteistyö ratkaisee kiinnostuksen tulla harjoittelemaan ko. yritykseen. Tulevaisuuteen satsataan ottamalla vastaan halukkaat tutustumisryhmät.
- Ammattioppilaitoksen kanssa yhteistyö on toiminut hyvin. Harjoittelijoita on ollut jatkuvasti.
- Oppilaitosten kautta on ollut työssäoppijoita, mm. eräoppaaksi tai eläintenhoitajaksi opiskelevia.
- Yhteistyötä työssäoppimisen osalta tehdään kokoajan ja kokemukset ovat hyviä.
- Työssäoppijoista on hyvät kokemukset. On sattunut hyviä nuoria kohdalle.
- Työssäoppijoista on hyvät kokemukset.
- Ottavat paljon harjoittelijoita oppilaitoksista.
- Ottavat aktiivisesti vastaan harjoittelijoita.
- Lähinnä matkatoimiston puolella on ollut työssäoppijoita.
- Työssäoppimispaikkoja tarjottu ja on ollut useita työssäoppijoita sekä ammatillisen että amk-koulutuksen puolelta.
- Työssäoppimispaikkoja on tarjottu niitä kysyville opiskelijoille.
- On ollut yksi harjoittelija.
- Yritys on tarjonnut työssäoppimispaikan. Yhteistyötä on tullut myös matkailualan hankkeissa, joissa on ollut mukana myös oppilaitoksen edustusta.

- Yhteistyötä KAO:n ja KAMK:N kanssa. Päättötöitä esim. sisustukseen, opinnäytetöitä markkinoinnista. Halua on tehdä yhteistyötä esim. catering-puolen opiskelijoiden kanssa; tarjotaan harjoittelumahdollisuuksia, jos opiskelija voi koota harjoittelua yksittäisistä päivistä.
- Ammattikorkeakoulun ja KAO:n kanssa jatkuva yhteistyö. Työssäoppijoita ja opinnäytetyöntekijöitä on ollut. Tuotekehitysyhteistyötä on ollut.
- KAO, KAMK; hyvät kokemukset puolin ja toisin. Aktiivista toimintaa, yhteisiä projekteja.
- Harjoittelijayhteistyö on tuttua ja oppisopimustyöskentelyssäkin on oltu mukana.
- Tiivis yhteistyö Kainuun ammattiopiston kanssa.
- Yhteistyö on toiminut hyvin.
- Harjoittelijoista on positiivinen mutta työllistävä kokemus.
- Meillä on ollut harjoittelijoita ja oppisopimusopiskelija. Kokemukset ovat olleet positiivisia, mutta opiskelijan ohjaaminen vie paljon aikaa. Opiskelijan työpanoksen mukaan ottaminen asiakastilanteisiin vaatii paljon aikaa.
- Työharjoittelijoita on ollut. Se on näytön paikka oppilaille, mutta työllistää yrittäjää.
- Vähän yhteistyötä koska harjoittelijat vie aikaa varsinaiselta työltä.
- Harjoittelijoita on KAO:n kautta. Odotetaan riittävän pitkiä harjoittelujaksoja (n. 2 kk:n mittainen). Harjoittelujaksojen on oltava sesonkina. Harjoittelu palvelee parhaiten oppimista tuona ajankohtana.
- Harjoittelijoita tulee KAO:lta; matkailutuottaja, eläintenhoitajat ja luonto-oppaat/-ohjaajat koulutuksista. Kajaanin amk, restonomiopiskelijat. Hyvin on pelannut yhteistyö. Harjoittelujakson pituus saisi olla pitempi kuin 3 viikkoa.
- Harjoittelijoita on, mutta ne tulevat vääränä ajankohtana. Toiveena olisi sekä harjoittelijan ammatillisen kehittymisen, että yrityksen tarpeen kannalta harjoittelujakson sijoittuvan sesonkiin. Sesongissa on tarjolla oikeaa työtä ja työntekemisen malli tulisi tutuksi jo alusta pitäen.
- Hyvät kokemukset, mutta tällä toimialalla tarvittaisiin harjoittelijoita juuri loma-aikaan jolloin myös koululaiset tahtoo olla lomalla.
- Työssäoppijoita. Kesällä olisi paremmin tarjota työssäoppijalle tehtäviä, jolloin taas kysyntää vähemmän.
- Toimii puolin ja toisin, mutta harjoitteluaikat tulisi suhteuttaa sesonkiin. Harjoittelijan tulee sitoutua tekemään laaja-alaisesti ja työvuorojen mukaisesti työtä. Siis ei pelkästään vastaanottoa, vaan tarjoilua, siivousta ja keittiötä. Hyvä kokemus myös esim. viikon mittaisesta aamiaistarjoilusta.
- TET-läisiä on ollut aina. KAO:lta on ollut myyntipuolella työharjoittelijoita. Kajaanin amk:n opiskelijat ovat neuvotelleet opinnäytetöistä, ei ole syntynyt sopimuksia. Hissin vahtiminen ei ole oppimisen kannalta paras mahdollinen harjoittelupaikka.
- Oppilaat eivät halua osallistua siivoukseen, joka olennainen osa matkailualan työtä.
- Harjoittelijoita voisi olla enemmän.
- Oppilaitoksista tulee esitteitä, mutta harjoittelijoita ei tule. Viime kaudella nuorten kesätyösetelillä saatiin yksi henkilö. Tämän toivottaisiin toimivan paremmin ja saatavan nuoria tutustumaan alaan.
- Toivoivat, että harjoittelijoita myös tarjottaisiin enemmän oppilaitosten puolelta.
- Hotelli kaipaa oppilaitoksista harjoittelijoita.
- Yrittäjä virittää uudelleen yhteistyötä ammattioppilaitoksen kanssa, tarvitsee itselleen lomantuuraajan esim. harjoittelun kautta tulevasta amk-opiskelijasta.
- Ei ole kokemusta.
- Ehdotus: esimiehet voisivat käydä oppitunneilla esittelemässä omaa työtään ja toimia kummipäällikkönä jollekin luokalle. Tällä tavalla oppilaat saisivat heti alusta alkaen asennekasvatusta ja työelämää tuntevaa tietoa alasta.
- Oppilaitokselle tarvittaisiin tutkinto, joka tutkisi kesän ja talvimatkailun osaamisen yhdistämistä. Luontainen osaamisen yhdistäminen syntyisi kenttätöntekijän ja talvimatkailutyöntekijän ammatillisen osaamisen yhdistämisestä mm. latuverkoston ylläpito, laskettelukeskuksessa tehtävät työt.

9. Koulutustarpeet

Yrityksillä oli aika paljon yleiseen osaamiseen liittyviä koulutustarpeita niiden nykyiselle henkilöstölle. Henkilömäärät koulutustarpeille ovat enemmän suuntaa-antavia, mutta eniten tarvetta oli kielikoulutuksille, laatukoulutuksille ja kansainvälistymiskoulutuksille.

Taulukko 7. Henkilöstön koulutustarpeet haastatelluilla yrityksillä.

Koulutus-koodi	Koulutusluokitus	Ammattinimike	Määrä	Lisätietoja
A01	Laadussa	Aineenopettajat, lehtorit, nuoriso- ja raittiustoimen ohjaajat, siivoojat	31	
A02	Tietotekniikassa	Muut ryhmään 97 kuuluvat	5	Vierasemäntä oppii käyttämään varausjärjestelmää Markkinointiin ja myyntirekisterien ylläpitoon yms. koulutusta
A03	Kielissä	Nuoriso- ja raittiustoimen ohjaajat, liikeyritysten johtajat, majoitusliikkeenhoitajat, matkustajien palvelutyö	33	Johtaja ja vierasemäntä tarvitsevat kielikoulutusta Venäjän kielen osaaminen Venäjän kieli
C18	Korjauksessa ja huollossa	Kiinteistötyöntekijät	2	Tekninen osaaminen
C19	Matkailussa ja ravitsemuksessa	Kokit, keittäjät, kylmäköt	10	
D21	Markkinoinnissa	Liikeyritysten johtajat, matkatoimistovirkailijat	4	Johtaja ja vierasemäntä tarvitsevat markkinointiin koulutusta Vastaanottovirkailija
D22	Yrityshallinnossa	Matkatoimistovirkailijat	2	Vastaanottovirkailija
D25	Ostossa ja myynnissä	Myyntinedustustyö	1	Yritys hoitaa koulutukset pääasiassa sisäisesti. Tuloksia tuottavalle myyntikoulutukselle kuitenkin voisi olla tarvetta. Ei kuitenkaan tarkkaa ajankohtaa tai opiskelijamäärää.
D26	Asiakaspalvelussa	Aineenopettajat, lehtorit, matkatoimistovirkailijat, kahvil., ruokal., tms.	6	
E28	Kansainvälistymisessä	Nuoriso- ja raittiustoimen ohjaajat	23	

10. Verkostoituminen ja yritysideoita

Verkostoitumisideat:

- Laadukkaiden matkailupalvelujen tarjoaminen kohderyhmille. Matkailupaketit voisivat sisältää eri tuottajien palveluja ja niitä voisi myös räätälöidä asiakkaan tarpeen mukaan. Toimijoiden välille tarvitaan luottamus, että yhteistyö toimii asiakkaan parhaaksi. Ohjelmapaketteja mm. metsästysmatkailuun, kanootti- ja kalastuspalvelut. Vahvaa myynti- ja markkinointiosaamista verkoston vetäjälle.
- Erityisesti myynnin ja markkinoinnin kehittäminen sekä mm. palvelupakettien kehittäminen kalastus, golf jne.
- Toivotaan löytyvän alueelle tapahtumien järjestäjä. Tätä kautta tapahtumiin muut yrittäjät mukaan.
- Verkostoituminen matkailualan toimijoiden kanssa majoitustarjonnan vaihtoehtojen lisäämiseksi.
- Ohjelmapalveluyritysten kansainvälinen markkinointi.
- Yhteismarkkinointia eri toimijoiden kanssa.
- Lomarengas.fi:n hyödyntäminen.
- Halkoliiteri.com yhteistyö.
- Travius-järjestelmän käyttö myös muille matkailualan toimijoille, ristiinkäyttömahdollisuus.
- Golfyöntekijöille talvikauden työmahdollisuuksia jonkun toisen työnantajan palveluksessa.
- Kainuulaisten golfkenttien yhteistyön kehittäminen, joka suoraan vaikuttaa ravintola- ja majoitustoimintaa.
- Kajaanista pitäisi saada houkuttelevampi matkailukohde mm. vapaa-ajan matkustajille. Pyrkivät jo nyt vaikuttamaan tapahtumajärjestäjiin.
- Oulujärven matkailun kehittäminen.
- Kunnan rooli investoinneissa ja muussa tuessa esim. lento- ja rataliikenteen säilyminen/aikataulut?
- Lentokenttätöiminnän turvaaminen.
- Palveluyrittäjien verkostoituminen. ELY-keskus tai joku vastaava voisi tarjota work shop -tyylisiä tapaamisia, joissa ei pelkästään istuta vaan palvelu- ja matkailuyrittäjät liikkuisivat ja verkostoituisivat keskenään aktiivisesti. Pari aktiivista osallistujaa ei riitä, vaan tarvittaisiin runsaasti osallistujia.
- Toimialaklusteri, jossa mukana tiede, koulut, rahoitus ja kaikki johon matkailu Kainuussa liittyy. Klusterin tavoitteena olisi toimialan kehittäminen ja tuotteistaminen.
- Yritysjohdajia kiinnostava teema, keskustellaan alan tärkeistä asioista. Nämä tapaamiset voisi olla myös toimialojen välisiä.
- Hyviä kokemuksia eri järjestöjen kanssa verkostoitumisesta esim. naisyrittäjät.
- Karhunkatseluyritysten verkostoja ei ole tai niitä ei haluta jostain syystä.

Yritysideat:

- Lisää ohjelmapalveluyrityksiä ja matkailuyrityksiä alueelle: Turistien määrä nousee, tuo enemmän asiakkaita ohjelmapalveluihin. Erityisesti tarvitaan ulkomaisia matkailijoita.
- Matkailun ohjelmapalvelut. Tarvittaisiin m-kelkkasafareiden järjestäjää entisen yrittäjän eläköityessä.
- Ohjaamiskapasiteettiä lisää; liikunnanohjausta lumessa sisällä. Tarjontaa lapsille ja perheille.
- Kajaaniin tarvittaisiin oma ohjelmapalveluyritys, joka järjestäisi sekä talvi- että kesäaktiviteetteja (mallia Lappi).
- Yrittäjiä sopii alalle. Lintumatkailuun voisi joku erikoistua.
- Toimintaterapiaa ja luontoelämyksiä voisi yhdistää, esim. leirejä vaikeassa tilanteessa oleville nuorille.
- Maatilamatkailun jatkuminen paikkakunnalla.
- Elintarvikekioski alueelle haaveena, edellyttää yritystoiminnan jatkajan löytymistä.
- Kiinteistöhuoltoyritys, joka on erikoistunut isojen kiinteistöjen huoltoon.
- Cateringpuolen tuottajia. Tarvitaan uusia yrittäjiä alalle.
- Yrittäjien tuuraaja. Pitäisi olla monenlaista osaamista asiakaspalvelusta ruoanlaittoon ja poronhoitoon.
- Sijoitusyhtiön perustaminen.

11. Muut yritystoiminnan kehittämistarpeet

Taulukko 8. Yritystoiminnan kehittäminen haastatelluilla yrityksillä.

		Kyllä	Ei
Ennakointitoiminta	Onko yrityksellä/työnantajalla systemaattista ennakointitoimintaa?	36	7
Liiketoimintasuunnitelma	Onko yrityksellä/työnantajalla kirjallinen liiketoimintasuunnitelma tai vastaava?	31	12
T&K&I-toiminta	Onko yrityksessä/organisaatiossa tuotteiden, palveluiden tai laadun kehittämistarpeita?	32	11
	Kiinnostusta sähköisen liiketoiminnan kehittämiseen	9	
Investointisuunnitelmat	Onko yrityksessä/organisaatiossa investointisuunnitelmia?	25	18
Työorganisaation kehittäminen	Onko yrityksessä työorganisaation johtamiseen, kehittämiseen, työn kehittämiseen tai työhyvinvointiin liittyviä tarpeita tai suunnitelmia?	16	27
Sukupolvenvaihdos	Onko sukupolvenvaihdos tai omistusjärjestelyt ajankohtaisia lähitulevaisuudessa?	7	36

11.1. Ennakointitoiminta

Useimmat yritykset harjoittivat ainakin jollain tasolla ennakointitoimintaa. Yrityksen tulevaisuuden suunnittelun systemaattisuudessa ja säännöllisyydessä oli kuitenkin suuria eroja. Alla ovat kommentit tähän kohtaan liittyen.

- Palautteet ja tutkimukset, toimialan muutosten seuranta, ravintolakonseptin muutokset, brandiyhteistyö.
- Jatkuva tutkimus. Kerran kuukaudessa viikon ajan tulevat ja menevät asiakkaat haastatellaan.
- Vähintään kuukaudessa tilanpalaveri, verrataan edellisiin vuosiin ja suunnitellaan tulevaa.
- Ennakointitoimintaa on osuuskauppatasolla. Majoituspuolella ennakoidaan 3 kk eteenpäin ja ravintolapuolella säännöllisesti.
- Osaamistarpeet huomioidaan neljännesvuosittain tehtävässä suunnitelmassa. (SWOT-analyysi).
- Ennakointia tehdään 6 kk:n sykleihin. Asiakaspalaute on tärkeää. Toiminta on vielä alkuvaiheessa, joten oppivuodet edessä.
- Myynnissä ennakointi 6 kk. Pitkä kokemus tuo vainun ja jatkuvasti täytyy yrittää keksiä uutta.
- Vuosittainen suunnittelu ja hallitustyö lähes joka kuukausi.
- Vuosittain. Koiravaljakkotoiminta on kasvava ohjelmapalvelu.
- Vuoden kahden välein suunnittelupalaverit, jossa käydään missio, visio ja toiminta läpi.
- Ennakointisuunnitelmia on tehty vuoteen 2018 saakka mm. majoituskapasiteetin kasvattamisen, palvelujen kehittämisen osalta. Taloussuunnitelmat ovat myös systemaattisia.
- 3-vuotis suunnitelma ja PTS. Rakentamisella on vastattu mm. urheilulukion tarpeisiin.
- 3 vuoden suunnitelma.
- Myyntibudjetin suunnittelu 3 vuodeksi eteenpäin.
- Polttopuunteen osalta suunniteltava tarve ajoissa, että on myydä kuivaa puuta vuodeksi eteenpäin. Jos on lämmin kesä, niin lomalaisia on enemmän, silloin pitkäaikaisemmille vuokralaisille on vähemmän tilaa.

- Yritys on aloittanut toimintansa vajaa vuosi sitten, jolloin on tehty tarkkoja suunnitelmia. Liittyy hyvin olennaisesti kunnan kanssa tehtävään yhteistyöhön.
- Sesonkimarkkinointia viilataan vuosittain
- Kalenteri ja sää toimivat ennakkoinnin yhtenä pohjana. Mm. juhlapyhien ajankohdat ja asettuminen kalenteriin vaikuttaa hinnoittelun suunnitteluun.
- Taloutta seurataan tarkasti, lisäksi toiminnan suunnitteluun vaikuttaa miten mm. juhlapyhät sijoittuvat kalenteriin.
- Jatkuvaa toimintaa. Seuraavat myös suurempia trendejä.
- Kauppiaat seuraavat toimialan- ja yleisen talouden tilannetta jatkuvasti.
- Markkinoinnin osalta seurataan. Kuunnellaan asiakkaan toiveita, palautetta. Yritys on mukana laatutunni-koulutuksessa.
- Strategiatyö ja toimintasuunnitelma.
- Suunnittelua on. Tiedostetaan tarve ennakkointiin.
- Hotellijärjestelmän tuottama tieto.
- Rahatilanne laittaa ennakoimaan ja suunnittelemaan kautta. Toiminta on vasta vähän aikaa takana. Nyt voidaan kuitenkin käyttää hyödyksi vuoden aikana opittuja asioita.
- Odotetaan milloin tulee viisumivapaus Suomen ja Venäjän välille jolloin rajan ylittämäärät kasvaa rajusti. Silloin tulee tarjontaa lisätä huomattavasti ja tulee mahdollisesti. investointeja.
- Yritystoiminta alkuvaiheessa. Toisaalta on ollut kantapään kautta opettelua. Markkinointi haasteellista, mutta oppirahoja on sen osalta maksettu.
- Yrittäjät ovat sitoutuneita yrityksensä kehittämiseen.
- Tulossa.
- Ei tällä hetkellä, ollut aikaisemmin.
- Ratkaisut kehitellään usein näppituntumalta.
- Yritys hakee jatkajaa.
- Majoituskapasiteetista on pulaa, mikäli nykyistä toimintaa lähtisi kasvattamaan. Ei ole tällä hetkellä suunnitelmissa.
- Erilaisten tapahtumien järjestäminen yhdessä muiden toimijoiden kanssa niin paikallisesti kuin valtakunnallisesti.
- Yhteistyötä alueen muiden matkailupalvelutuottajien kanssa.

11.2. Liiketoimintasuunnitelma

Noin kolmella neljäsosalla yrityksistä oli kirjallinen liiketoimintasuunnitelma. Osa yrityksistä myös päivitti liiketoimintasuunnitelmaa säännöllisesti. Osassa yrityksistä oli myös mietitty henkilöstön osaamisen kehittämistä.

- LTS on juuri päivitetty ja tehty ennusteet v. 2017 saakka.
- LTS on tehty osana ProStartia reilu vuosi sitten.
- On tehty aloitettaessa toimintaa reilu vuosi sitten. Myös omavalvontaan liittyen on suunnitelma.
- Päivitetään vuosittain, käytetään konsulttipalveluja.
- Vuosittain päivitetään.
- Vuosittain päivitetään, myös PTS on olemassa.
- Liiketoimintasuunnitelmaa päivitetään.
- Liiketoimintasuunnitelma on. Osaamistarpeita ei ole mietitty, koska pieni henkilöstö.
- On tehty perustamisvaiheessa ja sen jälkeen kerran päivitetty. Venäjän markkinointiin satsataan.
- Päivitetään tarvittaessa.
- Yritystoiminnan alussa on laadittu suunnitelma. Kaipaa päivitystä.
- Päivitykset tehty ajatuksen tasolla, tarvitaan normaalissa hallitustyöskentelyssä.
- Osalla konsernia on, osalla ei.
- Tulossa.

- Ei ole kirjallista liiketoimintasuunnitelmaa. Suunnitelmat ovat aina olleet päässä.
- Kasvua syntyy erilaisten tapahtumien järjestämisestä mm. Kainuu Open.
- Kasvu tulee tapahtumaan majoituskapasiteetin lisäyksen myötä
- Markkinointipainotukset 1 vuotta ja 3 vuotta.
- Henkilöstön ja esimiesten osaaminen on huomioitu strategiassa.
- Kyllä on mietitty osaamistarpeita sekä onko strategiaa osaamisen kehittämiseksi.
- Yrittäjät ovat hankkineet aktiivisesti tarvittavaa osaamista yritystoiminnan kehittämiseen.
- Yrityksellä on kasvustrategia, jossa on huomioitu henkilöstön osaaminen ja mahdolliset lisäykset.
- Yrityksellä on kasvustrategia, jossa henkilöstön kehittäminen ja mahdolliset lisätarpeet on huomioitu.
- Osaamistarpeet on mietitty, sopeuttaminen on päivän teema, menossa notkahdus.
- Osaamisesta huolehditaan pääasiassa sisäisillä koulutuksilla.
- Osittain ostetaan ulkoa esim. internettiin liittyvä osaaminen.

11.3. T&K&I-toiminta

Kaikkiaan 32 yritystä ilmoitti, että niillä oli tuotteiden, palveluiden tai laadun kehittämistarpeita. Erikseen kysyttiin kiinnostusta sähköisen liiketoiminnan kehittämiseen. Siihen liittyviä tarpeita oli yhdeksällä yrityksellä. Toisaalta monissa yrityksissä sähköistä liiketoimintaa oli jo kehitetty.

- Uusia talvituotteita on tehty: revontulisafarit. Haasteena on palvelun laadun ylläpito.
- Investointien kautta on tehty kehittämistyötä: lumetusjärjestelmän uusiminen, suorituspaikkojen lisääminen, ravintolaremontti.
- Kalusteiden nykyaikaistaminen suunnitelmissa. Yrittäjä tekee lujasti töitä, eikä aika riitä, tarvitsisi työntekijän.
- Keittiöntuotteet.
- Siivous ja remontointi ovat tarkan seurannan alla.
- Siivouksen laadun kehittäminen, ohjelmien käyttö.
- Tuotteiden ja laadun kehittämistä. Yritys kehittää näitä itsenäisesti.
- Seuraavat laatua asiakaspalautteiden avulla.
- Keskitetty, jatkuva laadunseuranta järjestelmä.
- Yhteistyökumppanien kanssa tehtävät suunnitelmat vaativat pohjaa toiminnan suunnitelmille.
- Kehittämistarpeet selvät, rahoitustarve.
- Emoyhtiöllä on tätä varten rahoitussuunnitelma.
- Oma rahoitus
- Asiakaskentän haistelu. Korjausinvestoinnit, rahoitus pankin kautta.
- Kartoittamiseen tai rahoittamiseen ei tarvita ulkopuolista toimijaa.
- Kustannukset katetaan tulo-rahoituksella.
- Yrityksellä on yhteistyökumppaneista koostuva strategiaa ja toimintaa kehittävä tiimi.
- Yritystoiminta on alkutaipaleella, matkailukohteella on jo nimeä ja perinnettä, toimintaa kehitetään yhdessä kunnan kanssa.
- Asiakaspalautetta ja toiveita kuunnellaan. Sen mukaan kehitetään toimintaa. Perustuotteet olemassa, pikkuhiljaa uusia tuotteita kehitetään. Markkinointiin liittyen ollaan yhdessä matkailualan hankkeessa mukana.
- Tuotepakettien kehittäminen; pyritään tekemään paketteja, joissa asiakas saa rahoilleen vastiketta. Yritys on mukana Vuokatin yhteismarkkinoinnissa, joka auttaa tuotepakettien suunnittelussa.
- On valmiutta jakaa kehittämisvastuuta.
- Ei tarvita apua kehittämistarpeiden selvittämisessä.
- Sähköisen liiketoiminnan kehittäminen

- Suunnitelmissa on hotellin toiminnan sähköistäminen. On ollut yhteydessä asiasta ELY-keskukseen.
- Sähköisen liiketoiminnan osalta on harkinnassa ketjuun liittyminen ja sen tuomia etuja markkinoinnissa ja varausjärjestelmissä.
- Kiinnostusta sähköisen liiketoiminnan kehittämiseen on ja apua tarvitaan.
- Sähköinen liiketoiminta kiinnostaa. Online kauppa, sähköinen markkinointi, FB. Valmiudet ovat olemassa, mutta ei käytössä. Tulevat 2014.
- Sähköisen liiketoiminnan kehittäminen esim. suurien tapahtumien varalle olisi tarpeen. Apua tekemiseen tarvitaan.
- Kiinnostaa uusi varausjärjestelmä, joka on kallis, mutta auttaisi ebookingin teossa. Kumppanitkin kiinnostavat tässä asiassa. Yritys tarvitsee mahdollisesti apua kehittämistarpeen selvittelyssä. Kehittämistarpeiden rahoitus: oma raha.
- Varausjärjestelmien osalta ja mm. sähköisen markkinoinnin osalta on kehitettävää.
- Kiinnostus on sähköisen liiketoiminnan kehittämiseen.
- Yrityksessä on kiinnostusta sähköisen liiketoiminnan kehittämiseen.
- Sähköistä liiketoimintaa on kehitetty.
- Valokuituhankkeen myötä hyvät nettiyhteydet olemassa ja se on ehdoton edellytys. Myyntityötä tehdään ympäri maailmaa.
- Nettisivujen kautta varausjärjestelmään on tulossa palautesivusto. Tätä kautta saadaan systemaattinen laadun kehittämisjärjestelmä. Samalla sivustoille tulee asiakasohjeet ja säännöt.
- Toiminta alkuvaiheessa. Sähköinen liiketoiminta on aika hyvin kehittynyttä jo, mm. kassajärjestelmä pilvipalveluna. Toimii tuotannonohjauksessa, varsinkin kun on useita kohteita joita seurata.
- Menossa verkkokaupan uudistus.
- Perusinfra on kunnossa sähköisen liiketoiminnan osalta. 70–80 % varauksista tehdään sähköisesti. Jatkuvasti kehittämistä miten päästää näkyville matkailun markkinoinnissa. Sosiaalinen media on nopea, toimii palautekanavana.
- Sähköiseen liiketoimintaan on hankittu juuri uusi väline.
- Verkkomarkkinoinnissa on kehittämistä ja sitä kuluttajat käyttävät entistä enemmän liikkueessaan tien päällä. Kuulutaan Tripadvisoriin. Somea voisi enemmän hyödyntää.
- Kehitteillä on jo mm. uusi ohjelma taloushallinnon puolelle otettu käyttöön. Markkinointi suurelta osin tapahtuu verkossa.

11.4. Investointisuunnitelmat

Kaikkiaan 25 yritystä ilmoitti, että niillä oli investointisuunnitelmia. Joko jo rakenteilla tai suunnitelmissa oli uutta majoituskapasiteettia. Lisäksi oli muuta rakentamista ja remontointia sekä laitehankintoja yms.

- 45 uutta huoneistoa on tulossa 2014.
- Kolmen vuoden sisällä on tulossa osakehuoneistoja 50 kpl ja rantasauna.
- Suunnitelmissa uudisrakentamista 2014 alkaen; 24 huoneistoa, 136 vuodepaikkaa, 600 000–700 000 euroa.
- Majoituskapasiteetin kasvattamiseen on suunnitelmissa investointeja. Rahoitusta haetaan.
- Uusi hotelli.
- Hotellihanke.
- Tontin osto. Uudesta hotellista on jo suunnitelmat. Rahoitus kassasta.
- Chalets-rakentaminen jatkuu suunnitellusti.
- Keilahalli
- Honkasauna kokoustiloineen rakenteilla.
- Mahdollisesti rantasauna.
- Vuokraamon ja myymälän laajennus on suunnitelmissa, lastenmaan laajentaminen.
- Laajennushanke.

- Suunnittelussa kehittämisinvestointi, sisältää rakentamista (kiinteistöt ja infra) vuodet 2014–2015.
- Uusi ravintolayksikkö tulossa 2014.
- Korjausrakentamista, jolla tähdätään kunto- ja laatutason nostamiseen.
- Huoneistojen remontointi n. 150 000 euroa/menossa jo.
- Korjausrakentamista v. 2014; infran päivitystä, maalämpö, nettiyhteydet nopeaksi, saunaremontteja, pihatöitä, huonekalujen uusintaa. 5 vuoden sisällä investointeja; 2500 m² rakennusoikeutta ja kaavoituksen kautta 3000 m² lisää rakennusoikeutta.
- Suunnitelmissa hotellin korjausta ja toiminnan koneistamista/sähköistämistä.
- Sosiaali- ja wc-tilojen remonti niin henkilöstölle kuin asiakkaillekin.
- Peruskorjaukset 2014: pallohalli. 2015: ravintolan laajennus. Kilpailualueiden kehittäminen 2014–2024: esim. kilpailukeskus.
- Peltikattojen uusiminen, elintarvikekioski on haaveena.
- Suunnitelmissa on kehittää majoituspalveluita lähinnä viihtyisyyteen ja sisustukseen uutta ilmettä.
- Remontointia.
- Putkiremontti.
- On, laitteisiin.
- Investoinnit tekee tilojen omistaja.
- Rakentamisyhtiön suunnittelu. Alkupääoman hankinta ja sijoittajien mukaan saaminen. Rakennusinvestointiin mahdollisesti myös valtion rahoitusta mm. ELY-keskuksesta.
- Suunnitelmissa hankkia 4-tahti moottorikelkka jonka rahoitukseen tarvitsee apua.
- Minibussin uusinta (lentokenttäkuljetuksiin).
- Autokalustoa joutuu jatkuvasti uusimaan.
- Huoneistojen remonttia hiljaisena aikana. Aikaisintaan v. 2015 investointisuunnitelma; 8–10 uuden mökin rakentaminen.
- Hotelli toiminut vasta vähän aikaa ja sen rakentaminen/laajentaminen on vielä meneillään.
- Tulevaisuudessa autohallin siirtäminen toiseen kiinteistöön ja sen remontointi.
- Ideoita on, mutta aikaisintaan 2–4 vuoden kuluttua toteutus. Äskettäin on toimitilat remontoitu, hankittu uutta kalustoa.
- Ei merkittäviä suunnitelmia, pientä remontointia.
- Ei isoja. Pieniä kalustoon liittyviä hankintoja on tarkoitus tehdä.
- Ei suuria investointeja, joitain välttämättömiä kalustohankintoja. Periaatteena on, että ei tehdä velkaa.
- Ei merkittäviä investointisuunnitelmia.
- Investoinnit jäissä, mutta suunnitelmat ovat olemassa.
- Koirat tulevat omasta tuotannosta.

11.5. Työorganisaation ja sen toimintatapojen muutos

16 yrityksellä oli työorganisaation johtamiseen, kehittämiseen, työn kehittämiseen tai työhyvinvointiin liittyviä tarpeita tai suunnitelmia.

- Teemoja ovat työssäjaksaminen, työhyvinvointi. Työ on fyysisesti raskasta ja esimiehillä henkisesti raskasta. Kohdennettua osaamista tarvitsevat työsuojeluvaltuutetut, työsuojelupäälliköt, pääluottamusmies ja esimiehet.
- Yrityksessä on johtamiseen, työn kehittämiseen ja työhyvinvointiin liittyviä suunnitelmia. Yritys kehittää näitä itsenäisesti.
- Prosessi käynnissä. Työkäytännöt yhtenäisiksi
- Työntekijän tehtävä työnsä ”hymyssä suin”, joten sen mukaan työhyvinvoinnin ja etujen oltava kohdallaan.
- Suunnitelmia on. Savuton työyhteisö 2014 alkaen. Tarjontaa on omasta takaa. Työterveyshuolto on järjes-

tetty.

- Yrityksellä on oma työtyytyväisyyden arviointijärjestelmä.
- Työviihtyvyyden parantaminen omaa sisäistä toimintaa.
- Taukotilat on päivitetty, hyvinvointiin liittyvät verkostot ovat käytössä.
- Kehittämistä on jo meneillään.
- Yrityksessä on hyvä ilmapäiri
- Yrittäjän hyvinvointi.
- Jotain työssäjaksamiseen liittyvää työn kehittämistä voisi olla.
- Suunnitelmallisuus puuttuu työhyvinvoinnista.
- Jos tähän olisi itsellä "potkua". Tahtoo jäädä muun kehittämiseen jalkoihin. Ei nähdä tällä hetkellä tärkeimpänä.
- Jos löytyy joku joka tarjoaa tukea, niin apu otetaan vastaan, ellei se maksa maltaita.
- Sukupolvenvaihdos.
- Tukea työntekijän palkkaamiseen.
- Organisaation muutos on ollut raju. Eläköitynyt vasta kaksi henkilöä. Varausjärjestelmä muuttuu joulukuussa. Yksikkö erillään emosta, informaation kulku on haaste, myös tiedon sähköistyminen.

11.6. Sukupolvenvaihdos

Seitsemän yritystä ilmoitti, että sukupolvenvaihdos tai omistusjärjestelyt olivat ajankohtaisia lähitulevaisuudessa.

- Meneillään, nuorempi sukupolvi on mukana yrityksen toiminnassa ja vastuu siirtyy enemmän heille.
- Menossa suunnitellusti.
- On juuri toteutumassa.
- Kyllä ja ei. Riippuu terveydestä ja löytyykö jatkajaa.
- Yritys myytävänä.

12.Vapaa sana

Yritykset antoivat myös muuta palautetta:

- Sanssi-kortille mahdollisesti tarvetta työllistämisen tukena. Työttömyysturvaan tuleva 300 €:n ansaitsemismahdollisuus on hyväksi ekstraräyvoiman saannille.
- Sanssi-kortin käyttö kiinnostaa.
- Se että voi hankkia kuukaudessa 300 € menettämättä työttömyysturvaansa on hyvä asia (jos sellainen laki/asetus tulee voimaan).
- Palkkatuessaakin on kehittämisen varaa, että palkkakustannukset saataisiin pienyrittäjille realistiseksi. Oppisopimustyöt, palkkauksen osalta kohtuulliseksi. Byrokratia, täytyy itse kaivaa. Jos ei löydä tietoa tai jää huomaamatta, siitä seuraa yllätykustannuksia (esim. erilaiset verot). TE-toimistolta toivotaan tiedotetta halvemmassa palkkaamistavasta sekä erilaisista tuista. Tiedottamista useammin.
- Palkkatukea pitäisi saada myös vähemmän aikaa työttömänä olleille.
- Nuorille palkkatuki mahdollisimman korkea (aikaa vieviä kun pitää kädestä pitäen opettaa).
- Nuorisotakuu kiinnostaa ensi kesänä ja mahdolliset oppisopimuskoulutuksen liittyvät asiat.
- Osa-aikatyön teettäminen byrokration takia vaikeaa. Yrittäjä haluaa ihmiset työhön.
- Maahanmuuttajien työllistäminen voisi tulla silloin kysymykseen jos he osaisivat hyvin suomen kieltä.
- Vammaisten työllistäminen kiinnostaa. Vastikkeettomat tuet pois. Ottaa mielellään työkokeilijoita. Matkamuistomyyntiin kaivataan paikallisia huipputuotteita.



Retkeilijän öiset nokipannukahvit. Kuva: Aarne Torvinen/YHA Kuvapankki.

- Aloittava yrittäjä on saanut hyvin palvelua ELY-keskuksen yritysneuvojalta. Broker-toimintaan osallistuminen on tiivistänyt asiakkuutta. Toivottavasti vanhemmat yrittäjät osaavat hyödyntää palveluja oman yritystoiminnan kehittämiseen.
- Kiitos palveluista. ELYstä ja TE-toimistosta on saanut avun. Matkailuyrittäjien yhteistyö on toiminut hyvin.
- Hyvää yhteistyötä on ollut eri tahojen kanssa - ely, te-toimisto ja oppilaitokset.
- Ely-keskuksen palveluja on käytetty. Toivottavaa olisi, että päätöksentekoprosessia saataisiin nopeammaksi. Esim. investointituki käsittelystä maksatukseen on hidasta.
- Oppilaitoksille: Opiskelijoille tulisi korostaa enemmän työelämätaitoja (esim. töihin on tultava ajoissa, puhelimeen ei puhuta työaikana jne.) ja sitä miten työyhteisössä toimitaan (alaistaitoja).
- Palautetta AMK:lle: opiskelijoille tulisi opettaa kokonaisuuden hallintaa ja päätöksentekokykyä. Opiskelijoilla pitäisi myös olla valmistuttuaan vahvempi käytännön kokemus ja ymmärrys hotelli- ja ravintola-alan eri tehtävistä.
- Ala edellyttää jo koulutusaikana hyvän fyysisen kunnon ylläpitoa, pitäisikö jo koulussa olla opiskeluohjelmassa mukana kunnon nostoa; punttisalia, liikuntaa yms.
- Nuorten kouluttamisessa päässälaskutaitoja olisi tarpeen kehittää. Nykyään ollaan opittu tukeutumaan liikaa laskimiin.
- Maahanmuuttajien työssäoppimisjaksoista on ollut hyötyä sekä yritykselle että työssäoppijalle, johtanut työllistymiseen.
- Koulutuksissa harjoittelujaksot pitempiä.
- Oppisopimuksen mahdollisuuksista pitäisi tiedottaa yrityksille ja nuorille paljon enemmän.
- Miten saataisiin alalle tulevaisuuden moniosaajia?
- Oppilaitosten kanssa erittäin hyvää yhteistyötä. Kunnan elinkeinopalveluista oltu usein yhteyksissä, luonto- matkailualaan kiinnostus.
- Eteran maksut ovat pienyrittäjälle todella korkeat, jopa ylitsepääsemättömät.
- Ei ole vielä onnistuttu löytämään sopivaa konsulttia yrityksen tietotekniikkahaasteisiin.
- Osaavista tarjoilijoista ja kokeista on pulaa.
- Parasta aikaa on auki kokin ja tarjoilijan paikat.
- Vuokrafirmojenkaan kautta siivoukseen työntekijöiden saaminen on vaikeaa. Ainakaan samaa henkilöä ei tahdo saada (osaasi perehdyttämisen jälkeen talon toimintatavat).
- Mistä saadaan kuljetuslalle riittävästi nuoria ja työhönsä sitoutuneita työntekijöitä.
- Ns. renkisyteemi myös ravintola-alalle.
- Ajankohtaista infoa lisää.
- Itä-Suomen tulevaisuus on kiinni matkailusta. Tämä tulisi huomioida myös ELY-tasolla.
- Toivottaisiin lakimuutosta liikunta- ja kulttuurisetelin käyttöön. Lakimuutos mahdollistaisi liikunta- ja kulttuurisetelin käytön tanssilipun ostamiseen. Tanssi on kokonaisvaltainen liikunta- ja kulttuurielämys.
- Käsité piilokojuyöpyminen on suurimmalle osalle matkailu- ja tilastoväkeä tuntematon. Tavallaan se vastaa hotelleiden vastaavaa määritelmää hotelliyöpymisille ja tulisi huomioida yleisessä keskustelussa/markkinoinnissa/suunnittelussa/matkailuvirtojen seurannassa jne.

Lähteet

Kirjalliset lähteet

Harju-Autti, Anneli (2011). Matkailu. Toimialaraportti 9/2011. Työ- ja elinkeinoministeriö. www.toimialaraportit.fi

Harju-Autti, Anneli (2012). Matkailun ohjelmapalvelut. Toimialaraportti 9/2012. Työ- ja elinkeinoministeriö. www.toimialaraportit.fi

Harju-Autti, Anneli (2013). Majoitustoiminta. Toimialaraportti 8/2013. Työ- ja elinkeinoministeriö. www.toimialaraportit.fi

Kainuun matkailustrategia 2011–2020 (2011). Kainuun Etu Oy.

Kainuun maakuntaohjelma 2009–2014 (2010). Kainuun maakunta -kuntayhtymä, A: 11.

Tilastot

Pk-yritysbarometri 1/2014. Toimiala Online. www.temtoimialapalvelu.fi

Tilastokeskus, asiakaskohtainen suhdannepalvelu/Kainuun ELY-keskus. Kainuun maakunnan suhdanteet 11/2013.

Tilastokeskus, majoitustilasto. Toimiala Online. www.temtoimialapalvelu.fi

Tilastokeskus, työssäkäyntitilasto 2010. Toimiala Online. www.temtoimialapalvelu.fi

Tilastokeskus, yritys- ja toimipaikkarekisteri. Toimiala Online. www.temtoimialapalvelu.fi



Perustiedot

Yrityksen yhteystiedot
Kuvaus yrityksen toiminnasta

Yhteyshenkilön yhteystiedot
Henkilöstön keskeisimpiä ammattinimikkeitä

1. Henkilöstön määrä ja rakenne

1.a) Henkilöstömäärä Haastatteluhetkellä, Puolen vuoden kuluttua, Tavoite vuoden kuluttua

1.b) Arvio työvoiman käyttöasteesta

Matala (esim. lomautus)

Sopiva

Korkea (esim. ylitoita)

1.c) Henkilöstön ikärakenne

Yli 55-vuotiaat, Arvio eläkkeelle kahden vuoden sisällä siirtävistä

1.d) Arvio henkilöstön määrän kehityksestä yrityksessä seuraavan kolmen vuoden kuluessa

Vähenee reilusti, Vähenee jonkin verran, Pysyy samana, Kasvaa jonkin verran, Kasvaa reilusti

2. Työvoiman muutokset

2.a) Suunnitellut lisäykset

Lisäkysymys: Onko yritys kiinnostunut kansainvälisestä rekrytoinnista?

Amm.nro	Ammattinimike	Ajankohta	Määrä	Lisätietoja
---------	---------------	-----------	-------	-------------

2.b) Ajankohtaisia rekrytointiongelmia

Amm.nro	Ammattinimike	Määrä	Syy	Lisätietoja rekrytointiongelmista
---------	---------------	-------	-----	-----------------------------------

2.c) Suunnitellut vähennykset

Amm.nro	Ammattinimike	Ajankohta	Määrä	Lisätietoja
---------	---------------	-----------	-------	-------------

3. Koulutustarve

Nykyisen henkilöstön koulutustarve (ei sisäiset koulutukset)

Amm.nro	Ammattinimike	Ajankohta	Määrä	Osaamistarve	Lisätietoja
---------	---------------	-----------	-------	--------------	-------------

4. Toimialatieto

Mitä uusia toimintatapoja tai osaamistarvetta eri ammateissa toimialallanne on?

4.a) Toimintatapojen muutokset

4.b) Mitä osaamistarpeiden muutokset toimialalla ja yhteistyöverkostoissa tuovat?

4.c) Mitä kokemusta teillä on yhteistyöstä oppilaitosten kanssa?

5. Verkostoituminen

Ideoita verkostoitumisesta tai yritysideoita paikkakunnalle

6. Suhdannenäkymät

6.a) Suhdannetilanne toimialallanne nyt?

Lamakausi, Nousu alkaa, Nousukausi, Nousukausi jatkuu, Korkeasuhdanne, Laskukausi alkaa, Laskukausi, Lasku jatkuu

6.b) Suhdannetilanne toimialallanne vuoden päästä?

7. Ulkomaiset asiakat

7.a) Onko yrityksellä ulkomaisia asiakkaita? Kyllä, Ei

7.b) Mistä maista ulkomaiset asiakkaat tulevat?

Venäjä, Viro, Ruotsi, Norja, Tanska, Saksa, Iso-Britannia, Ranska, Alankomaat, Sveitsi, Italia, Espanja, Yhdysvallat, Japani, Kiina, Muu maa, mikä?

7.c) Ulkomaalaisten osuus kaikista asiakkaista Karkea arvio %

7.d) Ulkomaalaisten asiakkaiden määrä on Kasvava, Pysyy ennallaan, Vähenee

8. Ennakointitoiminta

Onko yrityksellä systemaattista ennakointitoimintaa?

9. Liiketoimintasuunnitelma

Onko yrityksellä/työnantajalla kirjallinen liiketoimintasuunnitelma tai vastaava?

10. T&K&I-toiminta

Onko yrityksessä/organisaatiossa tuotteiden, palveluiden tai laadun kehittämistarpeita?

Lisäkysymys: Onko kiinnostusta sähköisen liiketoiminnan kehittämiseen?

11. Investointisuunnitelmat

Onko yrityksessä/organisaatiossa investointisuunnitelmia?

12. Työorganisaation ja sen toimintatapojen muutos

Onko yrityksessä työorganisaation johtamiseen, kehittämiseen, työn kehittämiseen tai työhyvinvointiin liittyviä tarpeita tai suunnitelmia?

13. Sukupolvenvaihdos

Onko sukupolvenvaihdos tai omistusjärjestelyt ajankohtaisia lähitulevaisuudessa?

14. Vapaa sana

Julkaisusarjan nimi ja numero Raportteja 20/2014					
Vastuualue Elinkeinot, työvoima, osaaminen ja kulttuuri					
Tekijät Hannu Ahvenjärvi		Julkaisu-aika Helmikuu 2014			
		Kustantaja /Julkaisija Kainuun elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus			
		Hankkeen rahoittaja / toimeksiantaja Kainuun elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus			
Julkaisun nimi Työvoiman ja koulutuksen tarvetutkimus 2013 Matkailu					
<p>Tiivistelmä</p> <p>Kainuun ELY-keskus ja TE-toimisto kartoittivat syksyn 2013 aikana matkailualan yritysten työvoima-, koulutus- ja muita kehittämistarpeita sekä alan kehitysnäkymiä. Yrityskäynneillä haastateltiin sekä majoitus- ja ravitsemustoiminnan että matkailun ohjelmapalveluiden yrityksiä. Haastatellut 43 yritystä työllistivät haastatteluhetkellä yhteensä 499 henkilöä.</p> <p>Matkailualan lähiajan kehitysnäkymät Kainuussa näyttävät suotuisilta. Yritykset arvioivat alan suhdannetilanteen kehittyvän hyvään suuntaan. Yrityksillä on myös runsaasti erilaisia investointisuunnitelmia tuleville vuosille. Suunnitelmissa on sekä majoituskapasiteetin lisäystä että muuta uudisrakentamista, remontointia ja laitehankintoja. Kapasiteetin kasvaessa yrityksillä on tarvetta ja halua rekrytoida lisää työntekijöitä. Seuraavan vuoden aikana henkilöstömäärän haastatelluissa yrityksissä arvioitiin kasvavan yhteensä 35 hengellä (7,0 %).</p> <p>Matkailualan yrityksillä verkostomainen toiminta on arkipäivää. Yhteismarkkinointi on esimerkiksi hyvä keino saada pientenkin yritysten tarjoamia tuotteita ja palveluja esille. Yritykset kaipaavat kuitenkin lisää ohjelmapalveluja ja etenkin koottuja ohjelmapaketteja majoituspalvelujen tueksi. Alalla on kysyntää myös monenlaisille muillekin palveluille, joita ei kannata hoitaa omana toimintana, kuten kiinteistöhuolto- ja cateringpalveluille.</p> <p>Sähköisen liiketoiminnan kehittyminen on muuttanut matkailupalvelujen myyntiä, joka tapahtuu entistä enemmän suoraan netissä eikä matkatoimistojen palveluja tarvita entiseen tapaan. Verkkoliiketoiminnan keinoja hyödynnetään jo laajasti, mutta osa haastatelluista yrityksistä ilmoitti tarvitsevänsä tukea esimerkiksi varausjärjestelmien käyttöönotossa.</p> <p>Monilla haastatelluista yrityksistä huomattava osa asiakkaita on ulkomaalaisia. Ulkomaisten asiakkaiden määrän uskotaan myös kasvavan. Yleisin ulkomaalaisten asiakkaiden ryhmä ovat venäläiset. Ulkomaaiset asiakkaat on jo otettu huomioon palveluiden markkinoinnissa. Yrityksissä on kuitenkin tarvetta parantaa asiakaspalvelutehtävissä toimivan henkilöstön venäjän ja englannin kielten taitoa sekä lisätä muuta kansainvälistymiseen liittyvää osaamista.</p>					
Asiasanat (YSA:n mukaan) Matkailu, työnantajat, yritykset, matkailuyritykset, työvoimantarve, koulutustarve, osaamistarve, ennakointi, Kainuu					
ISBN (Painettu)	ISBN (PDF)	ISSN-L	ISSN (painettu)	ISSN (verkojulkaisu)	
-	978-952-257-991-1	2242-2846	-	2242-2854	
www		URN		Kieli	Sivumäärä
www.ely-keskus.fi/julkaisut www.doria.fi		URN:ISBN:978-952-257-991-1		Suomi	36
<p>Julkaisun tilaukset</p> <p>Kainuun elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus, Kalliokatu 4, 87100 Kajaani, p. 020 636 0100 (vaihde)</p> <p>Julkaisu on saatavana vain verkossa: www.ely-keskus.fi/julkaisut sekä www.doria.fi</p>					
Kustannuspaikka ja -aika			Painotalo		
Kajaani 2014					

**RAPORTEJA 20/2014
TYÖVOIMAN JA KOULUTUKSEN TARVETUTKIMUS 2013
MATKAILU**

Kainuun elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

ISBN (PDF) 978-952-257-991-1

ISSN-L 2242-2846

ISSN (verkkojulkaisu) 2242-2854

URN:ISBN:978-952-257-991-1

www.ely-keskus.fi/julkaisut | www.doria.fi/ely-keskus



Vipuvoimaa
EU:lta
2007–2013



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto